3 1761 11701288 0

Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

https://archive.org/details/31761117012880

CA1
VR
-A56

Government
Publications

VIA Rail Canada

Annual Report 2002

We are a Public Service Devoted to Passengers

Letter to the Minister of Transport

The Honourable David Collenette, P.C., M.P.
Minister of Transport, Ottawa

Dear Minister:
In accordance with the provisions of the *Financial Administration Act*, I am pleased to submit VIA Rail Canada Inc.'s annual report for the year ending December 31, 2002.

Jean Pelletier

Jean Pelletier
Chairman of the Board

Table of Contents

The Year at a Glance 1
Message From the Chairman 2
Message From the President and Chief Executive Officer 4
2002 in Review: Performance Highlights . . . 6
Corporate Management 9
Equipment and Infrastructure 12
Marketing 15
Human Resources 17
Environmental Issues 20
Outlook 22
Financial Results 25

Corporate Overview

VIA Rail operates Canada's national passenger rail service on behalf of the federal government. An independent Crown Corporation established in 1977, our mission is to provide Canadians with a safe, efficient and environmentally responsible passenger service. We fulfill this mission by delivering quality service to our customers; by maximizing revenues and by controlling costs; and by building on the market strengths of passenger rail – one of the safest, most reliable and environmentally sustainable modes of transportation available.

Devoted to Canadian Passengers

Our vision is to be the Canadian leader in passenger service excellence. Recognized internationally as one of the top railways in the world for customer service, we are reshaping passenger rail to meet the needs of a modern, growing nation – delivering faster services, with more trains and carrying more Canadians than ever before.

Serving Canadians Coast to Coast

We operate more than 480 trains weekly on 14,000 kilometres of track, connecting over 450 Canadian communities. With approximately 3,000 employees, VIA trains carried almost 4 million passengers over close to 950 million miles in 2002.

In **Western Canada**, VIA provides year-round, all-weather intercity transportation including service to remote communities. The legendary transcontinental *Canadian*®, a train running thrice-weekly between Toronto and Vancouver, was named one of the top five "Great Journeys of the World" by *National Geographic*, and one of the "Best Rail Experiences of the World" by the *International Railway Traveler*.

In the **Quebec City-Windsor corridor**, VIA's trains provide intercity passengers with fast, convenient, comfortable and affordable service, downtown-to-downtown between Canada's largest business centres. *VIA 1*™ service offers first-class amenities, as well as a roomy, hassle-free environment allowing business travellers to work or relax en route.

In **Atlantic Canada**, the *Ocean*™ runs six times a week between Montreal and Halifax, offering its friendly *Easterly*™ service. The *Chaleur*™ makes three trips each week from Montreal through the Gaspé Peninsula.

In **rural and remote areas**, VIA operates services designated by the government to meet regional transportation needs.

The Year at a Glance

The key financial indicators and operating statistics summarize the performance of the Corporation with 1990 representing the first year of the current passenger rail network.

	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994	1993	1992	1991	1990
Key Financial Indicators *(in millions of dollars)*													
Total revenue	270.8	253.8	240.7	220.6	200.2	190.5	184.5	175.0	176.4	164.2	155.8	150.1	142.8
* Cash operating expenses	419.9	412.4	404.7	389.1	382.6	386.5	389.8	397.3	438.5	485.2	487.1	478.1	493.3
Capital Expenditures	98.4	146.7	45.9	10.9	18.3	16.4	20.7	39.6	25.3	11.8	44.7	40.1	31.5
Government funding:													
Operating	149.4	158.8	164.4	168.5	178.4	196.0	205.3	222.3	262.1	321.0	331.3	328.0	350.3
Reorganization charges	4.3	4.5	5.9	1.5	–	16.3	19.2	33.5	30.8	15.3	12.9	24.7	59.7
Total operating funding	153.7	163.3	170.3	170.0	178.4	212.3	224.5	255.8	292.9	336.3	344.2	352.7	410.0
Capital	103.4	151.7	45.9	–	–	16.4	20.7	39.6	25.3	11.8	44.7	40.1	31.5
** Total Government funding	**257.1**	**315.0**	**216.2**	**170.0**	**178.4**	**228.7**	**245.2**	**295.4**	**318.2**	**348.1**	**388.9**	**392.8**	**441.5**
*** **Key Operating Statistics**													
* Revenue/Cash operating expenses ratio (%)	64.5	61.5	59.5	56.7	52.3	49.3	47.3	44.0	40.2	33.8	32.0	31.4	28.9
Total passengers carried *(in thousands)*	3,981	3,865	3,795	3,569	3,618	3,719	3,557	3,465	3,412	3,402	3,400	3,491	3,458
Total passenger-miles *(in millions)*	948	921	904	885	850	873	865	827	794	781	772	788	768
Government operating funding per passenger-mile *(in cents)*	15.8	17.2	18.2	19.0	21.0	22.5	23.7	26.9	33.0	41.1	42.9	41.6	45.6
Train-miles operated *(in thousands)*	6,770	6,665	6,621	6,448	6,325	6,482	6,472	6,219	6,524	6,515	6,483	6,270	6,386
Car-miles operated *(in thousands)*	48,262	46,102	45,121	43,168	42,068	41,242	40,491	37,492	36,351	35,861	35,993	35,934	35,768
Average passenger load factor (%)	57	57	56	56	55	57	58	59	57	56	53	56	55
Average number of passenger-miles per train-mile	140	138	137	137	134	135	134	133	122	120	119	126	120
On-time performance (%)	84	85	83	84	81	84	84	86	87	90	90	90	88
Number of employees at year-end	3,054	3,013	2,958	2,909	2,952	2,969	3,000	3,178	3,718	4,131	4,478	4,402	4,525

* Cash operating expenses exclude amortization of capital assets, reorganization charges, pension and employee future benefits.

** Excludes internal funding from the Asset Renewal Fund of $16.5 million in 1999 and $33.6 million in 1998 and includes a capital funding contribution to the Asset Renewal Fund of $5 million in 2001 and 2002.

*** Key operating statistics are unaudited.

MAY 28 2003
University of Toronto

Message from the Chairman

"VIA is responding effectively to the changing needs of Canadians, and if called upon can do much more."

"Under proper operating conditions, and if called upon to do so, VIA is ready, willing and able to do more."

Twenty-five years ago the federal government created VIA Rail Canada to consolidate the various passenger services operated by the Canadian National and Canadian Pacific railways into Canada's first dedicated, national, public passenger rail network. In the last decade, especially, VIA has managed this network with close attention to the bottom line – ensuring the best possible return on public investment in passenger rail, while responding effectively to the needs of Canadians across the country.

Today, it is fair to say that VIA Rail has succeeded: passenger rail is operating reliably and efficiently, delivering good value to Canadians coast to coast. The fundamentals of good business management are well established, with rigorous financial controls reducing costs almost every year since 1990. A commitment to providing low-cost, high-quality service has increased annual revenues by 90% since 1990, with extraordinary improvements in the cost recovery ratio – which has jumped more than 123%, reaching 64.5% in 2002.

At the same time, VIA is in better shape than ever before. Since 2000, VIA has been implementing the federal government's $402 million capital investment program, purchasing new locomotives, expanding the passenger car fleet by one third and modernizing the network of passenger stations and facilities.

In the process, VIA has earned an international reputation as one of the best run passenger railways in the world. Results in 2002 confirm that VIA has successfully transformed the business of passenger rail, becoming one of the best managed passenger transportation companies of any kind in Canada.

VIA strengthened its commitment to good management in 2002 with a comprehensive review of management practices throughout the Corporation. A number of initiatives, described more fully in this annual report, will ensure that Board members – who provide oversight and guidance to VIA on behalf of Canadians – can continue to do their job responsibly and effectively. VIA owes its Directors, and especially the Board Committee Chairs, a debt of gratitude for their engaged interest and dedication.

This oversight and guidance will be especially important as VIA examines ways to respond to the growing demand for passenger rail services in Canada. A steady rise in demand reflects the fact that for many Canadians, passenger rail represents a natural fit with the transportation needs of Canada in the 21st century. As highways and airports become more and more congested, the limitations of a transportation system that relies too heavily on road and air are becoming more evident. Building more highways and bigger airports appears to be a less viable option, with diminishing benefits and rising social costs.

JEAN PELLETIER
Chairman of the Board

The advantages of rail, which can move large numbers of people efficiently, and can provide a reliable core network with convenient intermodal connections to other services such as commuter, bus and air transportation, are becoming more apparent.

In the Quebec City-Windsor corridor, especially, Canadians are increasingly concerned about the stress and inefficiencies of travelling on congested highways, the impact of road and airport expansion on local communities, and the related smog, noise and pollution. Many recognize passenger rail as an attractive alternative – a better way to manage the demands of modern travel, without the inconvenience and delays fast becoming synonymous with other modes. As VIA's ridership and revenue growth shows, Canadians are discovering that passenger rail is a reliable, consistent and high-quality service that gets them to their destination, in safety and comfort.

Passenger rail is uniquely well-qualified to deliver the kind of transportation Canadians need. VIA Rail is already providing that kind of transportation, with a solid track record of good management and performance. Under proper operating conditions, and if called upon to do so, VIA is ready, willing and able to do more – to meet the growing demand for appropriate, sustainable and affordable travel options that Canadians need today, and for the future.

Message from the President and Chief Executive Officer

"Strong demand, sound management and creative thinking have delivered another outstanding year for passenger rail."

"Everyone at VIA Rail believes passionately in the potential of passenger rail."

Everyone at VIA Rail believes passionately in the potential of passenger rail. There is a real need in the market for a high-quality, low-cost passenger rail service. We are confident that we can meet that need. And for well over a decade, that confidence has been justified by results.

Every year we have worked hard to control costs, to improve our service, and to find new and creative ways to respond to the demands of our customers. And each year we have achieved consistent, often impressive improvements in revenue growth, cost recovery and gains in the marketplace.

We continued that success in 2002, once again surpassing previous records and completing another outstanding year. We met or exceeded almost all performance objectives, earning more revenue and carrying more passengers than in any of the past twelve years.

And at a time when tourism and travel markets continued to struggle through the aftermath of September 2001, we achieved significant growth in key markets – with a 10% increase in overall ridership in the Quebec City-Windsor corridor, and even stronger growth in our *VIA 1* premium class service. Our tourism products in Western and Eastern Canada likewise performed well in 2002.

At the same time, we reached a number of critical milestones in our capital investment program, ensuring a quick and substantial return on that investment. We successfully introduced our new Renaissance passenger cars into service in Central Canada. We completed major upgrades to our rail infrastructure between Montreal and Ottawa, so that trains along this route can operate at higher speeds. We completed major renovations at key stations across the country, offering more convenient, comfortable facilities for those who board our trains. We built and opened a brand new station in the west end of Ottawa, making rail travel more accessible while reducing the overall trip time for residents in that region travelling to Toronto.

We also laid the foundations for providing more seamless intermodal connections to our customers – creating an intermodal station in Halifax, linking our passenger service with the regional bus services of Acadian Lines, and signing a new national interline agreement with Greyhound Lines of Canada.

We knew at the start of 2002 that the year would be a demanding one. And once again, the VIA Rail team delivered – completing major, time-consuming projects without compromising VIA's high standards for customer service. In fact, an international survey by SNCF, the French national passenger railway, showed that when it comes to customer service, VIA Rail is now recognized as one of the best passenger rail services in the world.

Marc LeFrançois
President and Chief Executive Officer

This kind of performance is only possible because of the exceptional people who work at VIA Rail. It is their skill, dedication, flexibility and creativity that get the job done. I am proud to be part of such an extraordinary team.

Everyone on that team shares my belief that we have only begun to tap the potential of passenger rail as a modern, efficient service, uniquely suited to the needs of Canadians travelling today. Throughout the year, our faith and our efforts to build on this potential were continually supported and encouraged by VIA's Board of Directors.

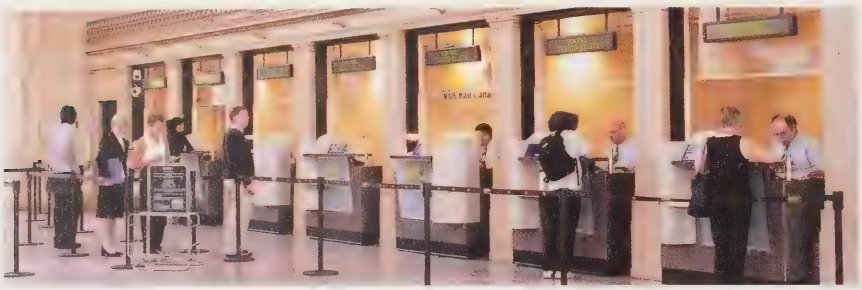
Passenger rail continues to be a valuable, indeed vital, service in Canada. I believe that there is room to improve and expand passenger rail even further, delivering faster, more frequent service to Canadians with a modern rail network that will become the cornerstone of the modern, efficient transportation system Canada needs for the future.

And I am confident that – whatever role VIA is called upon to fulfill in the future – we will continue to deliver the kind of results that have earned VIA its place as one of the best run, best managed transportation companies in the world.

2002 in Review: Performance Highlights

"Solid gains in 2002 complete more than a decade of continuous improvement in passenger rail. With cost recovery up more than 123% over 12 years, VIA operates effectively within the funding levels established by the federal government, while delivering better service to more Canadians than ever before."

VIA's financial and operating performance improved significantly in 2002, as it has done every year since 1990. Ridership and revenues continued to grow, while operating funding requirements dropped faster than expected, allowing much needed funds to be directed to VIA's capital investment program. On almost every key indicator, VIA once again met or exceeded performance targets for 2002.



ket counters at Union Station into (from left to right: Counter Sales s Shane Moldaver *and* Jim Duffy).

Silver & Blue™ *class offers*

Increased Ridership

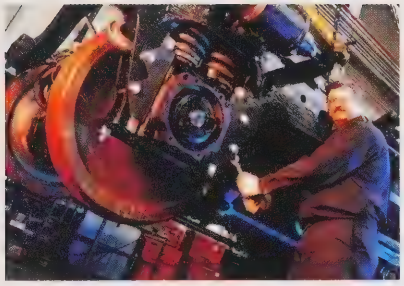
Despite the major slowdown in travel markets that began early in 2001 and increased following the September 11 terrorist attacks, VIA increased ridership, with the most significant gains in markets traditionally dominated by air and road travel. Overall, VIA carried almost 4 million passengers – 116,000 more than in 2001, and more than half a million more than in 1990. Passenger-miles reached 948 million – 27 million more than in 2001. Demand was especially strong for first-class business travel in the Quebec City-Windsor corridor.

Increased Revenue

With more customers, and an improving yield per customer, total revenues increased by $17 million to reach $270.8 million in 2002. This follows on significant and consistent revenue gains over the past decade. Total revenues are now more than 42% higher than in 1997, and almost 90% higher than in 1990.

Lower Funding Requirements

Although higher passenger-miles incur higher total operating costs, VIA's operating funding requirements dropped another $9 million in 2002. VIA's total operating funding requirement has now been reduced by 28% over the past five years, and is now 63% lower than in 1990.



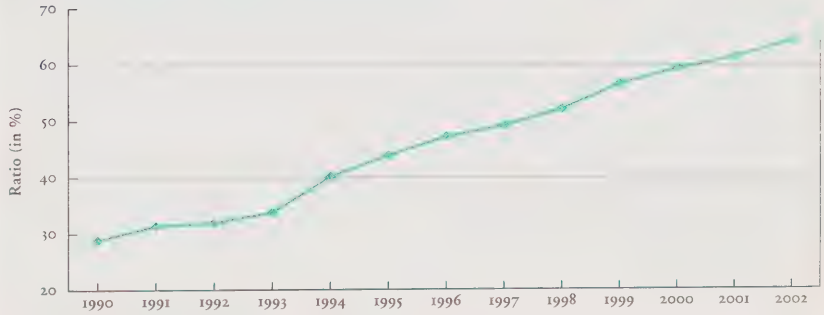
Mario Lefebvre. *Mechanic, Montreal Maintenance Centre, inspects a wheel assembly*

Higher Cost Recovery

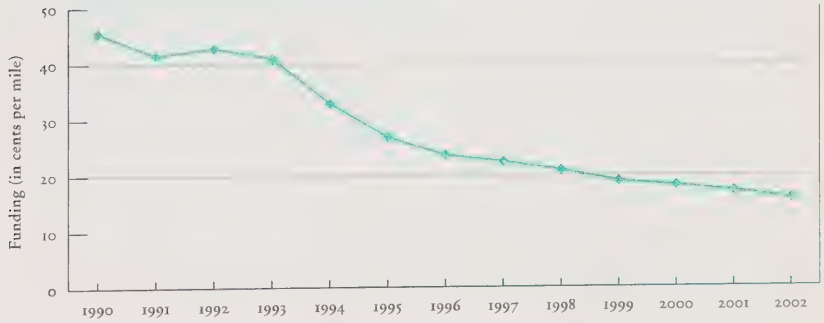
The cost recovery ratio climbed again in 2002, reaching 64.5% for the entire passenger rail network, including regional and remote services and corporate expenses. Trains serving cities between Quebec City and Toronto recovered an even higher proportion – 92% – of direct and shared (excluding corporate) costs. In Western Canada, and between Toronto and Windsor, cost recovery was 64%. In Eastern Canada, cost recovery was 48%. Cost recovery for VIA's regional and remote services was 26%.

System-wide, the cost recovery ratio is now at an historic high, having increased by 31% over the last five years, and by more than 123% since 1990. Funding per passenger-mile has similarly improved, falling from 45.6 cents per mile in 1990 down to 15.8 cents in 2002.

Cost Recovery: Revenue to Cost Ratio



Operating Funding per Passenger-Mile



Safety

While passenger rail is already one of the safest modes of transportation available to Canadians, improved safety continues to be a priority for VIA Rail. There were 45% fewer incidents affecting passenger safety and security in 2002 than in 2001, while employee lost-time injuries dropped 22%.

On-Time Performance

On-time performance is one of the single most important factors influencing our customers' decision to take the train. At 84% system-wide, based on a 15-minute tolerance, on-time performance in 2002 was roughly in line with results achieved in previous years. While significant improvements are extremely difficult as long as passenger trains continue to run alongside freight trains on tracks owned and operated by the freight railways, VIA makes every effort to eliminate the causes of delays which are within the Corporation's control.

Customer Satisfaction

VIA regularly monitors customer satisfaction ratings as the primary indicator of service quality. In 2002, 37% of customers surveyed said that VIA's service exceeded their expectations, up significantly from 2001. Less than 5% said they were unsatisfied with VIA's service, while more than 95% said that service met or exceeded their expectations.

Corporate Management

"VIA is taking steps to maintain clear accountability for the future economic and environmental sustainability of the national passenger rail service."

A new P42 Genesis-type locomotive stops at [illegible] west-end Ottawa.

Over the past decade VIA has focused on improving the way passenger rail services are managed and delivered in Canada, by eliminating unnecessary costs, maximizing revenues, and by identifying and responding to the needs of the marketplace. Performance in 2002 confirms that passenger rail is now not only a relevant, economically viable service, but a service that Canadians are demanding in increasing numbers. The renaissance of passenger rail is no longer a vision for the future, but an established fact in Canadian transportation.

In 2002, VIA's Board of Directors and management addressed the need to look beyond the immediate future, by enhancing the effectiveness of the Board in setting longer-term policy directions for passenger rail, and by ensuring that the appropriate accountability structures are in place to guide the continuing renaissance of passenger rail.

VIA Rail Canada's Board of Directors. Standing (left to right): Wendy Kelly, Donald Pettit, Greg Black, Anthony Friend, James J. Smith, Jean-Louis Hamel, Robert Matteau, Marlene McGraw, Jacqueline Boutet. *Sitting (left to [illegible]):* Timothy Reid, Barbara Kane, [illegible] Pelletier, Marc LeFrancois, Yvon LeBlanc, Alan Chappli

Corporate Governance

The Board of Directors plays a critical governance role in providing oversight and direction for the management of VIA Rail, and in ensuring that the long-term strategic policy of the Corporation reflects the best interests of the shareholder. In the case of a Crown Corporation, where the shareholder is the Government of Canada and – ultimately – the people of Canada, this role is especially important.

In 2001, VIA participated in a review of corporate governance practices in Canada, sponsored by the Toronto Stock Exchange, which resulted in a set of guidelines for corporate Boards. In 2002, VIA asked the Public Policy Forum, an independent organization with proven expertise in governance issues, to review and evaluate the governance culture, structure and practices of VIA's Board of Directors. The objective was to assess VIA's compliance with guidelines established by both the federal Treasury Board and the Toronto Stock Exchange, as well as to identify ways to improve corporate governance.

The review concluded that VIA's Board is functioning well, and gave it high ratings for its effectiveness, noting recent improvements in the Board's structure and rigour in its decision-making process. As well, Directors are seen to represent a diversity of regional interests and other backgrounds that have served the Corporation well.

The Public Policy Forum also found that the relationship between management and the Board is strong, with ample evidence of mutual respect and trust, a situation that is due in part to the Directors' focus on policy rather than operational issues.

Shareholder relations have also become increasingly professional and efficient. The shareholder, represented by the Minister of Transport and public servants, were found to be generally pleased with how VIA is working. In addition, senior managers are receptive to receiving constructive advice from the Board on issues such as appointments and performance evaluations.

In conclusion, the Public Policy Forum offered a number of recommendations to further enhance the effectiveness of the Corporation. VIA is making the necessary adjustments to ensure it continues to be a model of effective corporate governance.

Management and Accountability

The Auditor General of Canada conducts a special examination of VIA Rail every five years, focusing on the effectiveness and efficiency of VIA's management and operations. A special examination was completed in 2002, and the report of the Auditor General will be issued in 2003.

VIA continued to refine its management and accountability framework for reporting to government and to Canadians on the way passenger rail services are operated and improved. A key objective is to support VIA's commitment to the long-term sustainability of passenger rail, both economically and environmentally.

VIA trains provide an all-weather spine of services from coast to coast

The new cross-functional management structure, implemented in 2001, continued to prove an effective way to encourage innovation throughout the organization, while ensuring that all members of the VIA team are clearly focused on the big picture – the results required to continuously improve the efficiency and quality of passenger rail services. In 2002, VIA improved this focus on results further with an accountability framework for establishing, measuring and reporting performance.

For example, with respect to environmental issues, the framework identifies management's responsibility to consider environmental impacts in the operation of passenger rail, and to take appropriate action to minimize these impacts. The framework then identifies measurable performance indicators, such as greenhouse gas emissions from train locomotives, to be used in accounting for the way in which management fulfills this responsibility. These performance indicators are then linked to specific initiatives VIA is undertaking to generate clearly defined results.

VIA's employees work together to provide a quality customer experience. Standing (left to right): Sylvain Léonard, Danny Lacasse, John Farinacci, Louis-Philippe Beauchamp, Al Maréchal, Gilles Côté. *Sitting (left to right):* Rickey Kulac, Amélie Couture, André Alarie, Brigitte Jackson, Andri Martel, Juan Batista.

VIA's current corporate plan identifies six key goals under the management and accountability framework. These are:

- **Safety:** To ensure a safe and secure work and operating environment;
- **People:** To create an environment promoting a passionate commitment to the success of passenger rail;
- **Growth:** To be the first choice of travellers in all markets that VIA serves;
- **Service:** To consistently provide customers with excellent travel experiences;
- **Environment:** To meet the needs of customers in an environmentally sustainable and responsible manner; and
- **Entrepreneurship:** To move towards self-sufficiency by reducing government funding and applying savings to new capital investment.

Equipment and Infrastructure

move forward quickly with its capital investment
results are already benefiting travellers across Canada."

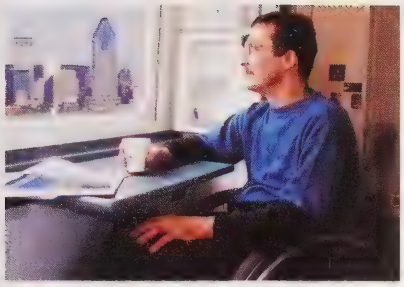
VIA's capital investment program continued to deliver substantial improvements. Approved in 2000 with $402 million in funding from the federal government, this investment is helping to stabilize and modernize the passenger rail network. It is providing new equipment, better tracks and infrastructure, better station facilities, as well as improved safety and environmental practices, ensuring that a low-cost, high-quality service can continue linking communities across the country.

Passenger Cars and Locomotives

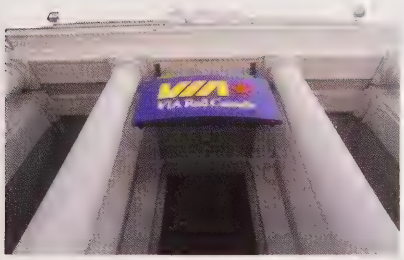
Assembly of the first Renaissance passenger cars, purchased in 2000, has been completed. The new, state-of-the-art equipment was introduced on the *Enterprise*™ overnight service between Montreal and Toronto in the spring, and on day service between Quebec City, Montreal and Ottawa in the fall of 2002.

VIA also took the new equipment on a six-city Corridor tour, giving some 25,000 people the chance to learn about the features of the equipment first hand. Response to the new cars has been very positive. Customers report that they are especially pleased with the large windows, the comfort, the quiet operation and the smooth ride it provides.

The Renaissance cars will start service on the *Ocean* between Montreal and Halifax in summer 2003, with more cars added for service in the Corridor over the year. More than 100 cars were purchased; when they are all ready for service, they will expand VIA's total passenger fleet by one third.



VIA's new Renaissance cars feature fully accessible suites for special-needs passengers



Major projects completed in 2002 included Halifax's historic station.

VIA officially opened its new station in Fallowfield (Barrhaven) in November. From left to right: Roger Bourque, *In-charge*; David Pratt, M.P. *(Ottawa-Carleton)*; Jean Pelletier, *Chairman of the Board*; Hon David Collenette, *Minister of Transport*; Bob Chiarelli, *Mayor of Ottawa*; Jodi Cavanaugh *and* Larry Rochon, *Counte*

In addition, 21 new Genesis locomotives purchased from GE in 2001 are now in service. Along with the new passenger cars, this recently acquired equipment will allow VIA to provide a better level of service to Canadians in all parts of the country, with improved reliability, better fleet management and reduced operating costs.

In the Corridor, VIA completed the interior refurbishment of cars used for *VIA 1* service, helping to meet the strong and growing demand for this service.

Also in 2002, the Treasury Board approved the acquisition of five specialized passenger cars from B.C. Rail for use in Western Canada.

Soon, services in regional and remote areas of the country will benefit from five newly refurbished self-propelled Rail Diesel Cars. These cars have been completely overhauled, which will result in a dramatic increase in reliability and on-time performance.

Passenger Stations

VIA continued to upgrade and modernize key passenger stations across the country. Major projects completed in 2002 include extensive renovations – such as new roofs, expanded waiting rooms, better lighting and improved ticketing and baggage handling facilities – in Prince George, Thomson, Kingston, Kitchener, Brantford, Moncton, Campbellton and Halifax. The four-year redevelopment of Union Station in Toronto, which started in 1999, will be completed in 2003.

VIA also opened a new suburban station in Ottawa. The Fallowfield (Barrhaven) station provides residents in Ottawa's west end and surrounding communities with a convenient alternative to the downtown station. All Ottawa-Toronto trains now stop at the new station.

Infrastructure

VIA completed a major upgrade of the Alexandria subdivision, the track running between Montreal and Ottawa, through Côteau, Casselman and Alexandria. The $28 million project included better tracks, a new Centralized Traffic Control System, crossing barriers and signals, as well as fencing to ensure safe train operations at higher speeds. As a result of these improvements, VIA is now able to offer faster service between Montreal and Ottawa, trimming up to 25 minutes off the schedule, for a new best-trip time of one hour and 35 minutes.

VIA's Upgraded Alexandria Subdivision

A plan to add a new freight train siding extension at Côteau was postponed, pending further evaluation of the long-term benefits of this project.

Canadian National completed a new $4 million line extension to take freight trains into the Montreal Taschereau Yard. This work was done on VIA's behalf, and will eliminate many conflicts between passenger and freight rail operations leading into Montreal. As a result, on-time performance for passenger trains should improve significantly.

affecting
security than in 2001
Mechanic Trainee

In London, Canadian National completed a $1.2 million project on VIA's behalf to improve switching systems. With the old switches, passenger trains could enter London station from only one direction at a time. New power switches allow trains from opposite directions to enter the station simultaneously, giving VIA greater scheduling flexibility and improving on-time performance.

A project to stabilize the track in the Brockville subdivision was also completed in 2002. Deterioration of the track in recent years had required VIA trains to operate at slower speeds, adding up to 20 minutes to trip times. The project has allowed VIA to return to normal operations, safely operating passenger trains at higher speeds.

Marketing

"Key initiatives in 2002 focused on enhancing the relationship between VIA Rail and its customers, and improving the way passengers access rail services."

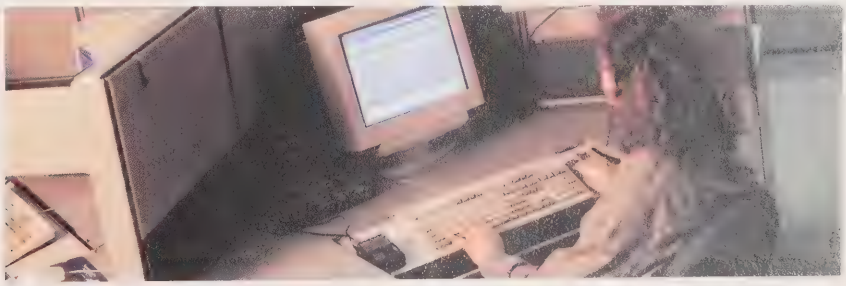
A number of marketing initiatives in 2002 involved both traditional channels, such as telephone sales, as well as Internet booking and reservation systems that VIA pioneered in the mid-90s. In addition, VIA continued to improve access to rail services through greater integration with other transportation operators, as part of a long-term commitment to create more convenient intermodal links for travellers.

Internet ticket sales doubled in 2002.

Upgrading Telephone Sales Operations

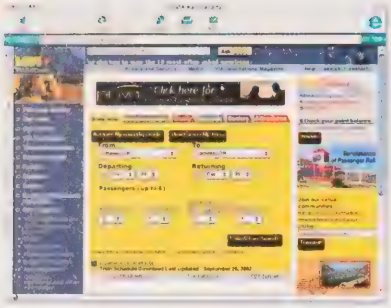
VIA operates three call centres, also known as Telephone Sales Offices or TSO located in Toronto, Montreal and Moncton. Customers call the TSOs for information regarding fares and schedules, to redeem VIA Preference® frequent traveller points and to book trips or make group reservations.

VIA launched a comprehensive project in 2002 to modernize the telephone sales technology, which will allow the three call centres to operate as a single, virtual call centre. The new technology will provide more convenient and timely service to customers, with greater automation, fewer delays and faster routing of calls to the most appropriate sales agent.



New technology will allow VIA's call centres to provide more convenient, timely customer service.

The project, to be completed in 2003, has been designed to ensure that TSO capabilities can be easily expanded in the future as the need arises, and as new technologies become available. The new TSO systems will also support full integration with Customer Relationship Management (CRM) technology in the future.



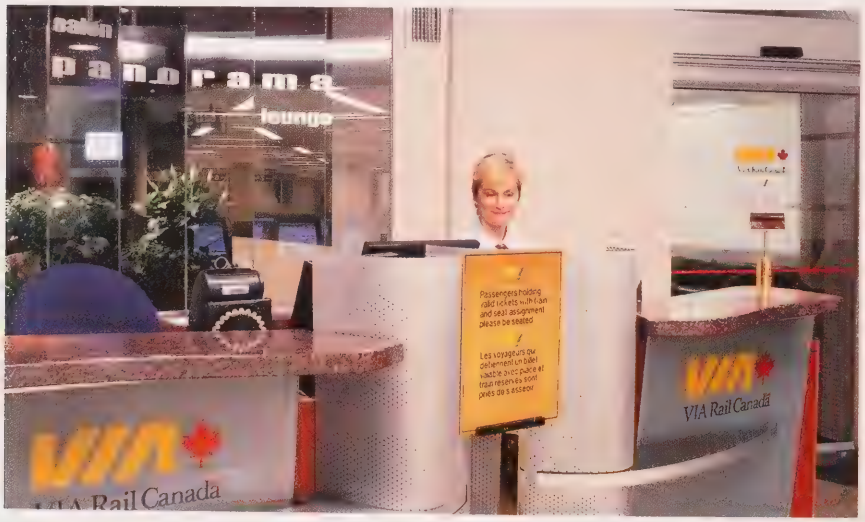
Internet Sales

VIA remains a leader in providing customers better access to our services through the Internet. It was one of the first railways to offer online booking and reservation services, and one of the first passenger services to provide customers with e-schedules that can be downloaded to Palm-powered and laptop computers.

VIA launched *reserVIA*®, a new full-featured Internet booking system, in December 2001, which became fully operational in 2002. With *reserVIA*, customers can plan, book and pay online for their train trips quickly and easily. Users have the opportunity to create a customized travel profile, indicate their seating preference, make special meal or other service requests and pre-enter their Corporate Rate discount code. With this optional profile, users are able to make their booking within minutes.

In 2002, Internet ticket sales doubled through the new system from the level in 2001.

VIA also launched *VIA Campus*™, a separate website providing information and promotions designed for the student market.



Human Resources

"VIA Rail views its business as People Moving People *– the quality of people working at VIA has been critical to VIA's growth over the past decade."*

Mike Greenberg *(left), VIA's Vice-Presid Environment, discusses the company's new env ronmental policies. Clockwise from his left:* Magdy Fahmy, *Director, Procurement;* Francini Côté, *Administrative Assistant;* Neil Mac Donald, *Director, Real Estate (Corridor East* Giovanni Labbiento, *Director, Busines D ment; and* Bruno Riendeau, *Senior Officer Quality Assurance and Environm*

In 2002, considerable attention focused need to ensure that VIA employees continu to be well-qualified, highly motivated and committed to the long-term succ rail (Stéphanie Bélanger, *Clerk, I Services*).

Delivering customer service in a seamless and consistent manner (Michelle Lareau, *Senio Service Attendant*).

Employee Opinion Survey

VIA completed an Employee Opinion Survey in July 2002, in order to determine how VIA employees themselves perceive the company, and to identify ways to improve the work environment. A similar survey had been conducted in 1996.

The results of the survey present a very encouraging picture of the corporate culture at VIA Rail. The vast majority of employees feel that VIA is the best transportation company in Canada. A full 96% believe that the work they do is important to that success.

At the same time, the survey identified important opportunities to improve the way VIA works as a team. As a result, VIA launched a series of follow-up meetings between employees and managers to develop concrete recommendations that would address employee concerns.

VIA's Executive Committee reviewed the results of these follow-up sessions, and prepared a plan for taking appropriate action in 2003.

Management Training, Development and Compensation

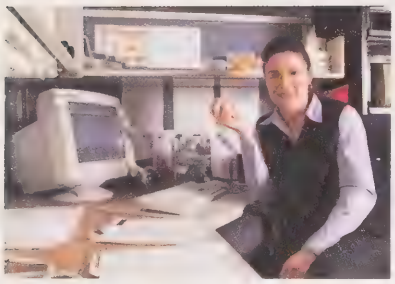
VIA undertook a number of initiatives in 2002 which, together, provided a comprehensive review of the longer-term recruitment, development and compensation of senior managers in the Corporation.

A succession planning report presented to the Board of Directors identified senior managers who could be retiring in the next five to ten years. The succession plan also identified candidates for 86% of these positions, as well as steps to be taken to address any potential succession problems in a timely manner.

VIA also conducted a comprehensive salary benchmarking study in 2002. The study looked at internal pay equity for all non-unionized management positions, as well as equity with similar positions in Canadian companies similar in size to VIA Rail.

As a result of the study, VIA has adjusted some management compensation, and implemented a simplified salary scale for all positions. The objective is to ensure that employees are fairly compensated, and that salaries remain competitive with those offered by other companies.

VIA also began implementing a new management development and training initiative, which will provide a personalized training program for managers based on their individual career objectives.



the best train Marie-Claire Frolette *Locomotive Clerk*

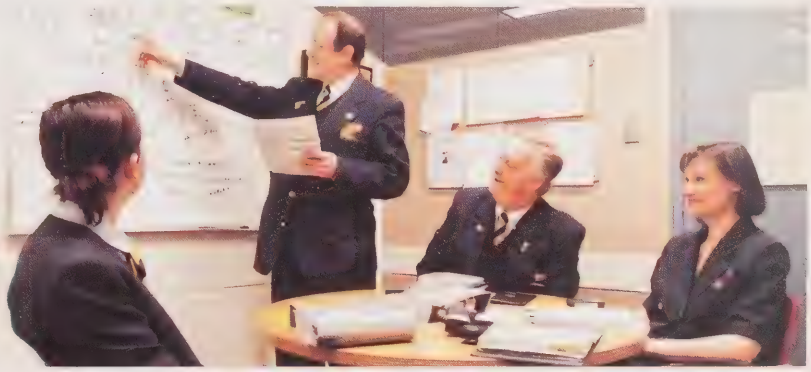
ames is a company wide *versise from left:* Gorlett Andrade, Michel Lamothe, Marc Lavallée, Nicholas Achilias, Adrien Victor Panetta, Carney Woods

Service Managers

Since 1998, all VIA trains have been staffed with a Service Manager responsible for leading on-board service providers, ensuring the safety and comfort of passengers, and managing the delivery of customer service in a seamless and consistent manner. Service Managers receive training through a series of courses and workshops called *Managing the Total Customer Experience.*

In 2002, a new *Managing the Total Customer Experience* workshop was developed to address training gaps that became apparent since 1998. The workshop is designed to help Service Managers keep their teams focused on the customer – using the right tools for managing business and people, and helping all employees increase the quality of service delivery and interaction with customers.

Service Managers receive training through a series of courses called Managing the Total Customer Experience.

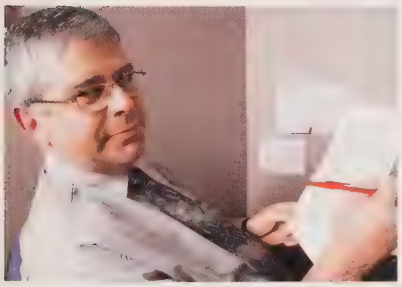


Service Manager Jacques Demers *(standing) carries out a pre-trip briefing with the on-board team,* Nicole Allard, Martial Seguin *and* Aline Lambert.

The Pension Fund

VIA Rail provides pension plans for both unionized and non-unionized employees. Valuation reports received in 2002 for both pension funds indicate that, despite recent unsettled conditions in stock markets, the funds remain strong with assets exceeding liabilities by a substantial margin for both funds.

On a related matter, VIA resolved issues around a reciprocal pension transfer agreement signed in 2000 with Canadian National Railway, concerning employees who came to VIA Rail from CN. VIA's pension is more generous than CN's, and some employees who transferred to VIA were originally required to pay additional amounts into the pension fund to make up for the difference in benefits. After an appeal to the Office of the Superintendent of Financial Institutions, VIA provided these employees with a number of alternatives to paying the additional amount. These alternatives were approved by VIA's Board in 2002.



Jacques LeBlanc, *Manager, Financial Services.*

Environmental Issues

"Passenger rail, as one of the most environmentally sustainable modes of public transportation available today, will play an increasingly important role in addressing Canadian concerns about the impact of environmental problems on the quality of life in the future."

VIA has strengthened its commitment to protect the environment in everything it does

VIA's efforts to modernize its ageing equipment in the early 1990s have already made an important contribution, reducing fuel consumption and GHG (greenhouse gas) emissions significantly. As part of a new environmental management plan adopted in 2002, VIA has strengthened its commitment to improving and managing passenger rail services in a way that protects the environment and further reduces pollution.

Environmental reporting has been incorporated into VIA's new management and accountability framework, described above in the section of this report on accountability. This reflects a renewed commitment to improve environmental performance by:

- **Ensuring compliance** with all applicable laws and regulations;
- **Assessing and managing** the environmental impacts of all VIA operations; and
- **Establishing** clearly defined annual environmental objectives and targets for improvement.

VIA has established clearly defined environmental objectives and targets for improvement.

VIA has developed a self-assessment process to identify and evaluate the environmental impacts of all activities, including equipment maintenance, station operations, procurement, as well as train operations. VIA is currently developing an Environmental Management Systems Manual which will detail management responsibilities, procedures and controls necessary for environmentally responsible operations on a daily basis.

Furthermore, in 2002, VIA's Vice-President, Procurement and Real Estate was given the additional responsibility of Environment.

All VIA's Maintenance Centres have achieved ISO 14001 certification.

Maintenance Centres

VIA's Maintenance Centres have achieved ISO 14001 certification, which deals with environmentally approved operating procedure, designed to prevent incidents such as spills or leaks of fuel, oil and hazardous waste by-products. The Corporation has made it a priority to maintain and expand its ISO compliance, to ensure that key operations support energy conservation and reduce pollution.

VIA took decisive steps to resolve concerns about ground contaminants at its Montreal maintenance facility. Contaminants from old fuel pads have been accumulating for many years, dating back to the time when the facility was owned by CN. VIA began a project in 2002 to replace the old fuel pads with new, environmentally secure pads. In addition, the grounds around the fuel pads are being sealed to contain any remaining contaminants and prevent their migration to other areas.

"Safety first and foremost" is the motto at VIA's Maintenance Centres (George Haber, *Toronto Maintenance Centre*).

Waste Management

As new passenger cars are introduced into service, they are fitted with a system that collects human waste for safe disposal, rather than discharging waste directly onto the tracks. Appropriate waste management systems have already been incorporated on all trains operating within the Quebec City-Windsor corridor. Work is proceeding on schedule for selecting and installing systems for VIA's transcontinental cars.

Outlook

"VIA is looking beyond the immediate future towards sustainable, long-term growth – and the prospects look good."

Over a decade of continuous improvement in performance, VIA has focused on getting the fundamentals of Canada's national passenger rail service in order – increasing ridership and revenues, reducing funding requirements, as well as identifying and responding to the needs of Canadian travellers. The service today is operating efficiently, with a higher quality of service, and with costs well under control.

With the main elements in place, VIA is in a position to look beyond the current renaissance of passenger rail to the long-term growth of train travel. This was the focus of many key initiatives in 2002: ensuring that appropriate governance, accountability, environmental and investment tools are in place to develop passenger rail in a sustainable and responsible manner.

To this end, the Board of Directors approved a new longer-term strategic plan for VIA Rail, which sets out our vision, mission and core values for the future. The strategic plan will help ensure that VIA remains focused on the key issues that are important to Canadians when they look to passenger rail: more frequent service, faster trip times and reliable train schedules.

VIA is encouraged by the clear interest expressed by the Minister of Transport in improving passenger rail options for Canadians. At the Minister's request, VIA has submitted detailed proposals for significantly expanding passenger rail capacity to meet current and future needs. These proposals are currently under review.

Apart from these proposals, VIA's current corporate plan for 2003-2007 sets out an ambitious but realistic plan for adding new, faster and more convenient train services, within the limits of the existing rail infrastructure and operating environment.

It is clear that Canadians want more trains, providing more frequent and faster service between Canada's major population centres, with timetables that are both dependable and convenient. Fuelled partly by concerns about the environment – by dissatisfaction with growing congestion on highways and around airports, as well as by the need for more attractive, more competitive travel options – the market demand for passenger rail service is strong.

To meet this demand, VIA is committed to further improving Canada's revitalized passenger rail service, responding to the transportation needs of Canadians, and playing an increasingly important role in meeting the social and environmental challenges Canadians face in the 21st century.

Developed its new Strategic Plan, set to go into effect in 2003

People Moving People in the 21st Century

VIA Rail adopted the *Service for Success* strategic plan in 1996. In 2002, VIA reviewed the strategic plan to ensure its continuing relevance, and adopted a new vision, mission and core values to guide the evolution of passenger rail in the future.

Our Vision

To be the Canadian leader in service excellence in passenger transportation.

Our Mission

Working together, to consistently deliver safe, efficient and environmentally responsible services for travellers in Canada.

Our Values

A Customer-Focused Business: Innovation

- A commitment to excellence by exceeding the needs of our customers, achieved through delivering quality service and investing for responsible growth.

A Responsible Company: Respect

- A commitment to working together to build positive, respectful relationships with all VIA stakeholders.

A Relevant Public Service: Relevancy

- A commitment to work with our partners – the public, the business community and governments – to provide a cost-effective and environmentally responsible national passenger transportation system.

Our Goals

- Safety
- People
- Growth
- Service
- Environment
- Entrepreneurship

Management's Responsibility Statements

(Year ended December 31, 2002)

Management of the Corporation is responsible for the preparation and integrity of the financial statements contained in the Annual Report. These statements have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles and necessarily include certain amounts that are based on management's best estimates and judgement. Financial information contained throughout the Annual Report is consistent with that in the financial statements. Management considers that the statements present fairly the financial position of the Corporation, the results of its operations and its cash flows.

To fulfill its responsibility, the Corporation maintains systems of internal controls, policies and procedures to ensure the reliability of financial information and the safeguarding of assets. The internal control systems are subject to periodic reviews by Samson Bélair/Deloitte & Touche, general partnership, as internal auditors. The external auditors, the Auditor General of Canada and Ernst & Young LLP, have audited the Corporation's financial statements for the year ended December 31, 2002, and their report indicates the scope of their audit and their opinion on the financial statements.

The Audit and Finance Committee of the Board of Directors, consisting primarily of independent Directors, meets periodically with the internal and external auditors and with management, to review the scope of their audits and to assess reports on audit work performed. The financial statements have been reviewed and approved by the Board of Directors on the recommendation of the Audit and Finance Committee.

Marc LeFrançois
President and Chief Executive Officer

J.R. Paquette
Chief Financial Officer

Montreal, Canada
February 5, 2003

Auditors' Report

To the Minister of Transport

We have audited the balance sheet of VIA Rail Canada Inc. as at December 31, 2002 and the statements of operations and retained earnings and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at December 31, 2002 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. As required by the *Financial Administration Act*, we report that, in our opinion, these principles have been applied on a basis consistent with that of the preceding year.

Further, in our opinion, the transactions of the Corporation that have come to our notice during our audit of the financial statements have, in all significant respects, been in accordance with Part X of the *Financial Administration Act* and regulations, the *Canada Business Corporations Act* and regulations and the by-laws of the Corporation.

Ernst & Young LLP

Ernst & Young LLP
Chartered Accountants

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Montreal, Canada
February 5, 2003

Financial Statements

(As at December 31)

Balance Sheet

(in thousands)	NOTES	2002	2001
Current Assets			
Cash and cash equivalents		$ 5,403	$ 11,518
Accounts receivable, trade		8,702	8,208
Accounts receivable, other		2,609	14,973
Receivable from the Government of Canada		21,990	9,397
Materials		14,617	15,950
		53,321	60,046
Long-term Assets			
Capital assets	4	627,070	577,886
Asset renewal fund	5	93,888	89,498
Accrued benefit asset	6	111,621	86,225
Other		6,284	4,067
		838,863	757,676
		$ 892,184	$ 817,722
Current Liabilities			
Accounts payable and accrued liabilities		$ 94,722	$ 103,139
Deferred revenues		7,115	7,123
		101,837	110,262
Long-term Liabilities			
Accrued benefit liability	6	16,392	15,858
Future income taxes	7	21,224	11,737
Other		4,213	4,652
		41,829	32,247
Deferred Capital Funding	8	644,755	586,953
Shareholder's Equity			
Share capital	9	9,300	9,300
Contributed surplus		4,963	4,963
Retained earnings		89,500	73,997
		103,763	88,260
		$ 892,184	$ 817,722

See accompanying notes to financial statements

On behalf of the Board,

Marlene McGraw, CA
Director and Chairman of the Audit and Finance Committee

Jean Pelletier
Director and Chairman of the Board

Financial Statements

(Year ended December 31)

Statement of Operations and Retained Earnings

(in thousands)	NOTES	2002	2001
Revenues			
Passenger		$ 253,929	$ 234,939
Other		16,860	18,889
		270,789	253,828
Expenses			
Compensation and benefits		193,447	182,207
Train operations and fuel		94,075	92,199
Stations and property		28,499	28,292
Maintenance material		25,834	28,191
Marketing and sales		27,015	25,670
On-train product costs		17,248	15,760
Operating taxes		11,757	11,964
Employee future benefits	6	(22,746)	(62,127)
Amortization and losses on write-down and disposal of capital assets		47,007	47,147
Other		21,412	27,765
		443,548	397,068
Operating loss before funding from the Government of Canada and income taxes		172,759	143,240
Operating funding from the Government of Canada		153,682	163,293
Amortization of deferred capital funding		45,575	46,980
Results of operations before income taxes		26,498	67,033
Income tax expense	7	10,995	13,012
Net results from operations for the year		15,503	54,021
Retained earnings, beginning of year		73,997	19,976
Retained earnings, end of year		$ 89,500	$ 73,997

See accompanying notes to financial statements

(Year ended December 31)

STATEMENT OF CASH FLOWS

(in thousands)	2002	2001
OPERATING ACTIVITIES		
Net results from operations for the year	$ 15,503	$ 54,021
Non-cash items relating to operations:		
Amortization of capital assets	46,923	46,507
Losses on write-down and disposal of capital assets	432	984
Amortization of investment tax credits	(348)	(344)
Amortization of deferred capital funding	(45,575)	(46,980)
Future income taxes	9,487	11,737
Write-down of the investments in the asset renewal fund	5,740	–
Change in non-cash working capital	2,398	8,149
Change in other long-term assets	(2,217)	(4,067)
Change in accrued benefit asset	(25,396)	(65,508)
Change in accrued benefit liability	534	(696)
Change in other long-term liabilities	(91)	(91)
	7,390	**3,712**
FINANCING ACTIVITIES		
Capital funding from the Government of Canada	103,377	151,742
Change in capital funding receivable from the Government of Canada	(10,213)	(5,713)
	93,164	**146,029**
INVESTING ACTIVITIES		
Acquisition of investments in the asset renewal fund	(15,894)	(18,967)
Proceeds from sale and maturity of investments in the asset renewal fund	5,764	6,833
Acquisition of capital assets	(98,377)	(146,742)
Proceeds from disposal of capital assets	1,838	2,212
	(106,669)	**(156,664)**
CASH AND CASH EQUIVALENTS		
Decrease during the year	(6,115)	(6,923)
Balance, beginning of year	11,518	18,441
Balance, end of year	**$ 5,403**	**$ 11,518**
REPRESENTED BY:		
Cash and outstanding cheques	469	(1,793)
Term deposits, 2.76%, maturing in January 2003 (2001: 2.23%)	4,934	13,311
	$ 5,403	**$ 11,518**

See accompanying notes to financial statements

Notes to Financial Statements

(As at December 31, 2002)

1. Authority and Objectives

VIA Rail Canada Inc. is a Crown corporation named in Part I of Schedule III to the *Financial Administration Act*. It was incorporated in 1977, under the *Canada Business Corporations Act*. The Corporation's vision is to be the Canadian leader in service excellence in passenger transportation with a mission to work together to consistently deliver safe, efficient and environmentally-responsible services for travellers in Canada. The Corporation uses the roadway infrastructure of other railway companies and relies on them to control train operations.

The Corporation is not an agent of Her Majesty and is subject to income taxes.

2. Accounting Policies

These financial statements have been prepared by management in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. The significant accounting policies followed by the Corporation are summarized as follows:

a) Funding from the Government of Canada

Operating funding, which pertains to services, activities and other undertakings of the Corporation for the management and operation of railway passenger services in Canada, is recorded as a reduction of the operating loss. The amounts are determined on the basis of operating costs less commercial revenues excluding employee future benefits and non-cash transactions relating to capital assets and future income taxes, and are based on the operating budget approved by the Government of Canada for each year.

Funding for depreciable capital assets is recorded as deferred capital funding on the Balance Sheet and is amortized on the same basis and over the same periods as the related capital assets. Upon disposition of the funded depreciable capital assets, the Corporation recognizes into income all remaining deferred capital funding related to these capital assets. Funding for non-depreciable capital assets is recorded as contributed surplus.

b) Cash Equivalents

Cash equivalents include highly liquid investments purchased three months or less from maturity and are stated at cost, which approximates market value.

c) Revenue Recognition

Revenues earned from passenger transportation are recorded as services are rendered. Amounts received for train travel not yet rendered are included in current liabilities as deferred revenues.

d) Foreign Currency Translation

Accounts in foreign currencies are translated using the temporal method. Under this method, monetary Balance Sheet items are translated at the exchange rates in effect at year-end. Gains and losses resulting from the changes in exchange rate are reflected in the statement of operations and retained earnings.

Non-monetary Balance Sheet items as well as foreign currency revenues and expenses are translated at the exchange rate in effect on the dates of the related transactions.

e) Materials

Materials, which are valued at the lower of weighted average cost and replacement cost, consist primarily of items used for the maintenance of rolling stock. An allowance for obsolescence is provided for materials.

f) Capital Assets

Capital assets acquired from Canadian National Railway and Canadian Pacific Limited at the start of operations in 1978 were recorded at the net transfer values while subsequent acquisitions, including those acquired under capital leases, are recorded at cost.

The costs of refurbishing and rebuilding rolling stock and costs associated with other capital asset upgrading are capitalized if they are incurred to improve the service value or extend the useful lives of the capital assets concerned; otherwise, such costs are expensed as incurred.

Retired assets are written down to their net realizable value.

Amortization of capital assets is calculated on a straight-line basis at rates sufficient to amortize the cost of capital assets, less their residual value, over their estimated useful lives, as follows:

Rolling stock	12 to 29 years
Maintenance buildings	25 years
Stations and Facilities	20 years
Infrastructure improvements	5 to 40 years
Leasehold improvements	5 to 20 years
Machinery and Equipment	4 to 15 years
Information systems	3 to 7 years
Other assets	3 to 10 years

No amortization is provided for projects in progress and retired assets.

2. Accounting Policies (cont'd)

g) Income Taxes

The Corporation follows the liability method of accounting for income taxes.

Under this method, the change in the net future income tax asset or liability is included in income. Future income tax assets and liabilities are measured using substantively enacted tax rates expected to apply to taxable income in the years in which temporary differences are expected to reverse.

h) Investment Tax Credits

Investment tax credits are amortized over the estimated useful lives of the related capital assets. The amortization of deferred investment tax credits is recorded as a reduction of the amortization of capital assets. These credits are included in other long-term liabilities.

i) Employee Future Benefits

The Corporation accrues obligations under its employee future benefit plans and has adopted the following policies:

The cost of pension and other employee future benefits earned by employees is actuarially determined using the projected benefit method prorated on service and management's best estimate of expected plan investment performance, salary escalation, retirement ages of employees and expected health care costs.

Amortization of past service costs and transition assets and liabilities is calculated on a straight-line basis over the expected average remaining service lives of the active employee groups.

For the purpose of calculating the expected return on plan assets, those assets are valued at fair value.

The excess of the accumulated net actuarial gain or loss over 10% of the greater of the accumulated benefit obligation and the fair value of plan assets is amortized over the average remaining service lives of active employees which is, in most cases, estimated to be 12 years.

j) *VIA Préférence* Program

The incremental costs of providing travel awards under the Corporation's *VIA Préférence* frequent traveller reward program are accrued as the entitlements to such awards are earned and are included in accounts payable and accrued liabilities.

k) Financial Instruments

The estimated fair value of the recognized financial instruments, except for the asset renewal fund and temporary investments, approximates their carrying value due to their current nature.

Temporary investments are carried at the lower of cost and market, determined on an aggregate basis.

Investments in the asset renewal fund are carried at cost. The carrying value of each of these investments is assessed periodically to determine if there has been an other than temporary decline in value. A charge to income is recorded during the period in which such a decline in value is determined.

Derivative financial instruments are utilized by the Corporation in the management of its exposure to changes in fuel prices. The Corporation does not enter into derivative financial instruments for trading or speculative purposes.

The Corporation formally documents all relationships between hedging instruments and hedged items, as well as its risk management objectives and strategy for undertaking various hedge transactions. This process includes linking all derivatives, comprised of fuel swap agreements, to forecasted diesel fuel purchases.

Fuel swap agreements require periodic cash settlement of an amount calculated by applying a rate or price to a notional amount. Gains and losses on fuel swaps used to hedge anticipated diesel purchases are recognized as an adjustment of fuel expense when the fuel purchases are recorded.

l) Measurement Uncertainty

The preparation of financial statements in conformity with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities, disclosure of contingent assets and liabilities and the reported amounts of revenues and expenses. Actual results could differ from these estimates.

3. Reconciliation of Net Results from Operations to Government Funding Basis

The Corporation receives its funding from the Government of Canada based primarily on cash flow requirements. Items recognized in the Statement of operations and retained earnings in one year may be funded by the Government of Canada in different years. Accordingly, the Corporation has different net results of operations for the year on a government funding basis than on a Canadian generally accepted accounting principles basis. These differences are outlined below:

(in millions of dollars)	2002	2001
Net results of operations for the year	15.5	54.0
Items not requiring (not providing) operating funds:		
Amortization and losses on write-down and disposal of capital assets excluding amortization of investment tax credits	47.4	47.5
Amortization of deferred capital funding	(45.6)	(47.0)
Employee future benefits	(22.7)	(62.1)
Previous years' lease expenses funded in the current year	(0.3)	(0.3)
Future income taxes	9.4	11.7
Adjustment for accrued compensation	0.4	0.7
Payment of prior years' reorganization charges	(3.8)	(4.3)
Operating funding surplus for the year	**0.3**	**0.2**

4. Capital Assets

(in millions of dollars)	2002			2001		
	Cost	Accumulated Amortization	Net	Cost	Accumulated Amortization	Net
Land	5.0	–	5.0	5.0	–	5.0
Rolling stock	614.3	313.1	301.2	574.3	293.6	280.7
Maintenance buildings	161.6	100.8	60.8	160.7	94.9	65.8
Stations and Facilities	43.2	20.0	23.2	34.7	17.8	16.9
Infrastructure improvements	126.5	39.6	86.9	100.1	36.7	63.4
Leasehold improvements	105.2	72.1	33.1	91.1	67.6	23.5
Machinery and Equipment	31.1	25.3	5.8	29.6	24.1	5.5
Information systems	68.6	64.7	3.9	66.2	61.2	5.0
Other assets	19.7	18.9	0.8	18.9	18.7	0.2
	1,175.2	**654.5**	**520.7**	**1,080.6**	**614.6**	**466.0**
Projects in progress			86.8			91.6
Retired assets (at net realizable value)			19.6			20.3
			627.1			**577.9**

Projects in progress as at December 31, 2002, primarily consist of rolling stock for $71.3 million (2001: $58.9 million) and improvements to infrastructure and stations for $11.2 million (2001: $29.5 million).

5. ASSET RENEWAL FUND

The Corporation has been authorized by the Treasury Board of the Government of Canada to segregate proceeds from the sale or lease of surplus assets as well as up to $5 million of annual funding approved but not expended during the fiscal year to 2006, in a manner which ensures that these funds are retained for future capital projects.

The asset renewal fund includes the following investment instruments:

(in millions of dollars)	2002		2001	
	Cost	Market Value	Cost	Market Value
Government of Canada bonds	19.6	23.3	18.4	20.2
Other Canadian bonds and debentures	15.4	16.6	13.1	13.1
Pooled equity unit trust	51.0	45.9	49.5	45.6
Cash and short-term investments	7.9	7.9	8.5	9.8
	93.9	**93.7**	**89.5**	**88.7**

Treasury Board has approved an amount of $39.5 million (2001: $39.5 million) to fund prior years' operating deficits and certain capital assets while the balance of the asset renewal fund of $54.4 million (2001: $50.0 million) represents the funds that are retained for future investments in capital assets.

The Corporation has written down the asset renewal fund by $5.7 million, which represents an other than temporary decline in value of the original cost of the instruments as compared with their market value as at December 31, 2002.

The weighted average effective rate of return on bonds and debentures as well as short-term investments for 2002 was 5.61% (2001: 5.82%) and the weighted average term to maturity for 2002 was 11 years (2001: 12 years).

The fair value of bonds, pooled equity unit trust and short-term investments is equivalent to the market value based on the current bid price at the Balance Sheet date.

The Corporation is subject to credit risk from its holdings of the asset renewal fund. The Corporation minimizes its credit risks by adhering to the *Minister of Finance of Canada Financial Risk Management Guidelines for Crown Corporations* and the Corporate Investment Policy and by investing in high quality financial instruments.

6. EMPLOYEE FUTURE BENEFITS

The Corporation provides defined benefit pension plans, post retirement and post-employment benefits to all its permanent employees.

Included in other benefit plans are expenses incurred by the Corporation relating to workers' compensation, post-retirement and post-employment benefits, and network restructuring charges.

The latest actuarial valuations of the pension plans were carried out as at December 31, 2001, by external actuaries who are members of the Canadian Institute of Actuaries.

Based on these actuarial valuations and projections to December 31, 2002, the summary of the principal valuation results, in aggregate, is as follows:

A) CHANGE IN BENEFIT OBLIGATION:

(in millions of dollars)	PENSION PLANS		OTHER BENEFIT PLANS	
	2002	2001	2002	2001
Accrued benefit obligation at beginning of year	1,094.5	1,000.5	27.4	24.6
Impact of plan amendments	–	5.3	–	0.6
Current service cost	13.2	9.2	3.7	3.5
Employee contributions	9.1	8.1	–	–
Interest cost	74.7	69.0	1.9	1.9
Benefits paid	(71.2)	(65.3)	(4.9)	(4.8)
Actuarial (gain) loss	71.7	67.7	(0.2)	1.6
Accrued benefit obligation at end of year	**1,192.0**	**1,094.5**	**27.9**	**27.4**

B) CHANGE IN PLAN ASSETS:

(in millions of dollars)	PENSION PLANS		OTHER BENEFIT PLANS	
	2002	2001	2002	2001
Market value of plan assets at beginning of year	1,309.7	1,428.1	–	–
Actual return on plan assets	(31.1)	(61.2)	–	–
Employer contributions	1.3	–	4.9	4.8
Employee contributions	9.1	8.1	–	–
Benefits paid	(71.2)	(65.3)	(4.9)	(4.8)
Market value of plan assets at end of year	**1,217.8**	**1,309.7**	–	–

6. EMPLOYEE FUTURE BENEFITS (CONT'D)

c) FUNDED STATUS:

(in millions of dollars)	PENSION PLANS		OTHER BENEFIT PLANS	
	2002	2001	2002	2001
Funded status – plan surplus (deficit)	25.8	215.2	(27.9)	(27.4)
Unamortized net actuarial loss	429.3	246.5	0.8	1.1
Unamortized past service costs	4.4	4.9	0.5	0.6
Unamortized transitional obligation (asset)	(347.9)	(380.4)	14.2	16.7
Network restructuring accrual	–	–	(4.0)	(6.8)
Accrued benefit asset (liability) at end of year	**111.6**	**86.2**	**(16.4)**	**(15.8)**

The accrued benefit obligations of $966.1 million exceeded the fair value of the plan assets of $943.3 million by an amount of $22.8 million as at December 31, 2002, in one of the Corporations defined benefit plans.

d) NET PENSION EXPENSE (INCOME):

(in millions of dollars)	PENSION PLANS		OTHER BENEFIT PLANS	
	2002	2001	2002	2001
Current service cost	13.2	9.2	3.8	3.5
Interest cost	74.7	69.0	1.9	1.9
Expected return on plan assets	(95.6)	(111.6)	–	–
Amortization of transitional obligation (asset)	(32.5)	(32.5)	2.5	2.5
Amortization of past service costs	0.4	0.4	–	–
Amortization of net actuarial loss	15.7	–	0.1	–
Benefits paid and expensed by the employer	(1.3)	–	(4.9)	(4.8)
Adjustment of the network restructuring accrual	–	–	(0.7)	0.3
Net pension expense (income)	(25.4)	(65.5)	2.7	3.4

The reduction in the pension income is influenced by the weak performance of the equity markets and low interest rates.

6. Employee Future Benefits (cont'd)

e) Weighted-average Assumptions:

	Pension Plans		Other Benefit Plans	
	2002	2001	2002	2001
Discount rate	6.5%	6.5%	6.5%	6.5%
Expected long-term rate of return on plan assets	7.5%	8.0%	–	–
Rate of compensation increase	3.5%	3.5%	3.5%	3.5%

Health care benefits included in other benefit plans are measured using the Canadian Consumer Price Index (CPI) plus 7.0%. The rate was assumed to decrease gradually to CPI plus 1.0% over 7 years and remain at that level thereafter.

7. Income Taxes

The income tax expense is represented by the large corporation tax of $1.6 million (2001: $1.3 million) and the future income tax expense of $9.4 million (2001: $11.7 million).

The future income tax liabilities result from temporary differences relating to the accrued benefit asset less the tax benefits relating to losses carryforwards, contingencies, write-down of the investments in the asset renewal fund, the accrued benefit liability, other long-term liabilities and capital assets net of the valuation allowance.

8. Deffered Capital Funding

(in millions of dollars)	2002	2001
Balance, beginning of year	586.9	482.4
Government funding for depreciable capital assets	103.4	151.8
Government funding for land investment transferred to contributed surplus	–	(0.3)
Amortization of deferred capital funding	(45.6)	(47.0)
Balance, end of year	**644.7**	**586.9**

9. Share Capital

The authorized share capital of the Corporation is comprised of an unlimited number of common shares with no par value. As at December 31, 2002 and 2001, 93,000 shares at $100 per share are issued and fully paid.

10. Commitments

A) The future minimum payments relating to operating leases mainly for real estate and computer equipment are as follows:

(in millions of dollars)	
2003	8.7
2004	7.3
2005	7.3
2006	7.4
2007	7.6
Subsequent years proportionately to 2049	126.7
	165.0

B) As at December 31, 2002, the Corporation has outstanding purchase commitments amounting to $39.2 million consisting mainly of rolling stock.

C) The Corporation has entered into train service agreements for the use of tracks and control of train operations expiring on December 31, 2008.

D) The Corporation has issued letters of credit totalling approximately $21.7 million (2001: $20.4 million) to various provincial government workers' compensation boards as security for future payment streams.

11. Financial Instruments

The Corporation has hedged 51.5% of the estimated 2003 fuel consumption, 51.3% of the estimated 2004 fuel consumption and 24.3% of the estimated 2005 fuel consumption. This represents 23.1 million U.S. gallons at an average price of $0.66 U.S. per U.S. gallon. Unrealized gains from the Corporation's fuel hedging activities were $1.2 million as at December 31, 2002 (2001: unrealized loss of $1.9 million).

The Corporation is exposed to credit risk in the event of non-performance by the counterparty to its derivative financial instruments but does not expect such non-performance as the counterparty is of high credit quality.

12. Related Party Transactions

The Corporation is related in terms of common ownership to all Government of Canada created departments and agencies. The Corporation enters into transactions with these entities in the normal course of business on trade terms applicable to all individuals and enterprises and these transactions are recorded at exchange value.

13. Contingencies

The Corporation is subject to claims and legal proceedings brought against it in the normal course of business. Such matters are subject to many uncertainties. Management believes that adequate provisions have been made in the accounts where required and the ultimate resolution of such contingencies are not expected to have a material adverse effect on the financial position of the Corporation.

14. Reclassification

The comparative financial statements have been reclassified from the statements previously presented to conform to the presentation of the 2002 financial statements.

Corporate Directory

(As at December 31, 2002)

Board of Directors

Greg Black	Bracebridge, Ontario
Jacqueline L. Boutet	Montreal, Quebec
Alan Chapple	Toronto, Ontario
Anthony Friend, Q.C.	Calgary, Alberta
Jean-Louis Hamel	Montreal, Quebec
Barbara Kane	Halifax, Nova Scotia
Wendy Kelly	Regina, Saskatchewan
Yvon LeBlanc, Q.C.	Bouctouche, New Brunswick
* Marc LeFrançois	President and Chief Executive Officer, Montreal, Quebec
Robert Matteau	Grand-Mère, Quebec
Marlene McGraw, CA	Brantford, Ontario
* Jean Pelletier	Chairman of the Board, Quebec City, Quebec
Donald Pettit	Vancouver, British Columbia
Timothy Reid	Toronto, Ontario
James J. Smith, FCA	Winnipeg, Manitoba

** Jean Pelletier and Marc LeFrançois are ex-officio members of each Committee of the Board.*

Officers

Jean Pelletier	Chairman of the Board
Marc LeFrançois	President and Chief Executive Officer
Paul Côté	Chief Operating Officer
Christena Keon Sirsly	Chief Strategy Officer
J. Roger Paquette	Chief Financial Officer
Steve Del Bosco	Vice-President, Marketing
Mike Greenberg	Vice-President, Procurement, Real Estate and Environment
Carole Mackaay	General Counsel and Corporate Secretary
John Marginson	Vice-President, Capital Program and Business Development

Committees of the Board

Executive Committee

Jean Pelletier, Chairman
Jacqueline L. Boutet
Alan Chapple
Anthony Friend, Q.C.
Marc LeFrançois
Robert Matteau

Human Resources Committee

Donald Pettit, Chairman
Greg Black
Alan Chapple
Barbara Kane
Wendy Kelly
Timothy Reid
James J. Smith, FCA

Committees of the Board (cont'd)

Audit and Finance Committee

Marlene McGraw, CA, Chairman
Jacqueline L. Boutet
Anthony Friend, Q.C.
Jean-Louis Hamel
Barbara Kane
Robert Matteau
Donald Pettit
James J. Smith, FCA

Investment Committee

Anthony Friend, Q.C., Chairman
Greg Black
Alan Chapple
Jean-Louis Hamel
Yvon LeBlanc, Q.C.
Robert Matteau
Marlene McGraw, CA

Corporate Governance Committee

Robert Matteau, Chairman
Jaqueline L. Boutet
Wendy Kelly
Yvon LeBlanc, Q.C.
Marlene McGraw, CA
Donald Pettit
Timothy Reid

VIA Office Locations

Headquarters and Quebec

3 Place Ville-Marie, Suite 500
Montreal, Quebec H3B 2C9
(514) 871-6000

Postal Address

P.O. Box 8116, Station A
Montreal, Quebec H3C 3N3

Atlantic

1161 Hollis Street
Halifax, Nova Scotia B3H 2P6
(902) 494-7906

Ontario

65 Front Street West, Room 222
Toronto, Ontario M5J 1E6
(416) 956-7600

West

104-123 Main Street
Winnipeg, Manitoba R3C 1A3
(204) 949-7400

1150 Station Street
Vancouver, B.C. V6A 2X7
(604) 640-3700

Website

www.viarail.ca

Annuaire de la société

(Au 31 décembre 2002)

Conseil d'administration

Greg Black	Bracebridge (Ontario)
Jacqueline L. Boutet	Montréal (Québec)
Alan Chapple	Toronto (Ontario)
Anthony Friend, c.r.	Calgary (Alberta)
Jean-Louis Hamel	Montréal (Québec)
Barbara Kane	Halifax (Nouvelle-Écosse)
Wendy Kelly	Regina (Saskatchewan)
Yvon LeBlanc, c.r.	Bouctouche (Nouveau-Brunswick)
* Marc LeFrançois	**président et chef de la direction,** Montréal (Québec)
Robert Matteau	Grand-Mère (Québec)
Marlene McGraw, CA	Brantford (Ontario)
* Jean Pelletier	**président du Conseil,** Québec (Québec)
Donald Pettit	Vancouver (Colombie-Britanique)
Timothy Reid	Toronto (Ontario)
James J. Smith, FCA	Winnipeg (Manitoba)

** Jean Pelletier et Marc LeFrançois sont membres ex-officio de chacun des Comités du Conseil.*

Dirigeants

Jean Pelletier	président du Conseil
Marc LeFrançois	président et chef de la direction
Paul Côté	chef de l'exploitation
Christena Keon Sirsly	chef de la stratégie de l'entreprise
J. Roger Paquette	chef des services financiers
Steve Del Bosco	vice-président, Marketing
Mike Greenberg	vice-président, Approvisionnement, Immeubles et Environment
Carole Mackaay	avocat général et secrétaire
John Marginson	vice-président, Programme d'immobilisation et développement commercial

Comités du Conseil

Comité exécutif

Jean Pelletier, président
Jacqueline L. Boutet
Alan Chapple
Anthony Friend, c.r.
Marc LeFrançois
Robert Matteau

Comité des ressources humaines

Donald Pettit, président
Greg Black
Alan Chapple
Barbara Kane
Wendy Kelly
Timothy Reid
James J. Smith, FCA

Comités du Conseil (suite)

Comité de la vérification et des finances

Marlene McGraw, CA, présidente
Jacqueline L. Boutet
Anthony Friend, c.r.
Jean-Louis Hamel
Barbara Kane
Robert Matteau
Donald Pettit
James J. Smith, FCA

Comité des placements

Anthony Friend, c.r., président
Greg Black
Alan Chapple
Jean-Louis Hamel
Yvon LeBlanc, c.r.
Robert Matteau
Marlene McGraw, CA

Comité de la gouvernance d'entreprise

Robert Matteau, président
Jaqueline L. Boutet
Wendy Kelly
Yvon LeBlanc, c.r.
Marlene McGraw, CA
Donald Pettit
Timothy Reid

Bureaux de VIA

Siège social et Québec

3, Place Ville-Marie, Bureau 500
Montréal (Québec) H3B 2C9
(514) 871-6000

Adresse postale

Case postale 8116, Succursale A
Montréal (Québec) H3C 3N3

Atlantique

1161, rue Hollis
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3H 2P6
(902) 494-7906

Ontario

65, rue Front Ouest, Bureau 222
Toronto (Ontario) M5J 1E6
(416) 956-7600

Ouest

104-123, rue Main
Winnipeg (Manitoba) R3C 1A3
(204) 949-7400

1150, rue Station
Vancouver (C.-B.) V6A 2X7
(604) 640-3700

Site web

www.viarail.ca

10. ENGAGEMENTS

A) Les paiements minimums exigibles en vertu des contrats de location-exploitation ayant trait principalement à des immeubles et à du matériel informatique sont les suivants :

(en millions de dollars)	
2003	8,7
2004	7,3
2005	7,3
2006	7,4
2007	7,6
Exercices ultérieurs proportionnellement jusqu'en 2049	126,7
	165,0

B) Au 31 décembre 2002, la société avait des engagements d'achats pour un montant de 39,2 millions de dollars reliés principalement à des projets de matériel roulant.

C) La société a conclu des contrats de service pour l'utilisation des voies et le contrôle de l'exploitation des trains. Ces contrats seront en vigueur jusqu'au 31 décembre 2008.

D) La société a émis des lettres de crédit d'une valeur totale approximative de 21,7 millions de dollars (2001 : 20,4 millions de dollars) en faveur de diverses commissions gouvernementales provinciales de santé et sécurité au travail, à titre de garantie sur les paiements futurs.

11. INSTRUMENTS FINANCIERS

La société a couvert 51,5 % de sa consommation de carburant estimative de 2003, 51,3 % de sa consommation du carburant estimative de 2004 et 24,3 % de sa consommation de carburant estimative de 2005. Cela représente 23,1 millions de gallons américains à un prix unitaire moyen de 0,66 $US le gallon américain. Les gains non réalisés provenant des activités de couverture du carburant de la société ont totalisé 1,2 million de dollars au 31 décembre 2002 (2001 : pertes non réalisées de 1,9 million de dollars).

La société court un risque de crédit en cas de non-exécution par la contrepartie à ses instruments financiers dérivés, mais celle-ci ayant une cote de solvabilité élevée, ce risque semble peu probable.

12. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

La société appartient au gouvernement du Canada et est donc apparentée à tous les ministères et sociétés créés par ce dernier. La société conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses affaires à des conditions commerciales applicables à tous les particuliers et entreprises et ces opérations sont comptabilisées à leur valeur d'échange.

13. EVENTUALITÉS

Dans le cours normal de son exploitation, la société fait l'objet de réclamations ou de poursuites judiciaires dont elle ne peut prédire l'issue avec certitude. La direction a constitué, dans les comptes visés, des provisions qu'elle juge suffisantes et est d'avis que la résolution de telles éventualités ne devraient pas avoir d'incidence défavorable importante sur la situation financière de la société.

14. RECLASSIFICATION

Les états financiers comparatifs ont été reclassés afin de se conformer à la présentation des états financiers de 2002.

6. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

e) HYPOTHÈSES MOYENNES PONDÉRÉES :

	Régimes de retraite		Autres régimes de prestations	
	2002	2001	2002	2001
Taux d'actualisation	6,5 %	6,5 %	6,5 %	6,5 %
Taux de rendement à long terme prévu des actifs des régimes	7,5 %	8,0 %	–	–
Taux de croissance de la rémunération	3,5 %	3,5 %	3,5 %	3,5 %

Les prestations pour les soins de santé inclus dans les autres régimes de prestations sont calculés en utilisant l'Indice des prix à la consommation pour le Canada (IPC) plus 7,0 %. Ce taux est présumé baisser graduellement à l'IPC plus 1 % sur 7 ans et rester à ce niveau par la suite.

7. IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES

La charge des impôts sur les bénéfices est composée de l'impôt sur les bénéfices des grandes sociétés, qui totalise 1,6 million de dollars (2001 : 1,3 million de dollars), et des impôts futurs, qui totalise 9,4 millions de dollars (2001 : 11,7 millions de dollars).

Les passifs d'impôts futurs résultent d'écarts temporaires relativement à l'actif au titre des prestations constituées moins les avantages fiscaux liés à des pertes reportées, aux éventualités, à la réduction de la valeur des placements du fonds de renouvellement des actifs, au passif au titre des prestations constituées, aux autres passifs à long terme et aux immobilisations, nette de la provision pour moins-value.

8. FINANCEMENT EN CAPITAL REPORTÉ

(en millions de dollars)	2002	2001
Solde au début de l'exercice	586,9	482,4
Financement du gouvernement du Canada pour les immobilisations amortissables	103,4	151,8
Financement de terrains par le gouvernement du Canada, transféré au surplus d'apport	–	(0,3)
Amortissement du financement en capital reporté	(45,6)	(47,0)
Solde à la fin de l'exercice	**644,7**	**586,9**

9. CAPITAL-ACTIONS

Le capital-actions autorisé de la société est composé d'un nombre illimité d'actions ordinaires sans valeur nominale. Aux 31 décembre 2002 et 2001, 93 000 actions à 100 dollars l'action sont émises et complètement payées.

6. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS (SUITE)

c) SITUATION DE CAPITALISATION :

(en millions de dollars)	RÉGIMES DE RETRAITE		AUTRES RÉGIMES DE PRESTATIONS	
	2002	2001	2002	2001
Situation de capitalisation – excédent (déficit)	25,8	215,2	(27,9)	(27,4)
Perte actuarielle nette non amortie	429,3	246,5	0,8	1,1
Coût des prestations au titre des services passés non amorti	4,4	4,9	0,5	0,6
Obligations (actifs) transitoires non amorties	(347,9)	(380,4)	14,2	16,7
Charge à payer au titre de la restructuration du réseau	–	–	(4,0)	(6,8)
Actif (passif) au titre des prestations constituées à la fin de l'exercice	**111,6**	**86,2**	**(16,4)**	(15,8)

Les obligations au titre des prestations constituées s'élevant à 966,1 millions de dollars excédaient la valeur marchande des actifs du régime s'élevant à 943,3 millions de dollars d'un montant de 22,8 millions de dollars au 31 décembre 2002 pour l'un des régimes à prestations déterminées de la société.

d) CHARGE DE RETRAITE NETTE (REVENU NET) :

(en millions de dollars)	RÉGIMES DE RETRAITE		AUTRES RÉGIMES DE PRESTATIONS	
	2002	2001	2002	2001
Coût des services rendus au cours de l'exercice	13,2	9,2	3,8	3,5
Intérêts débiteurs	74,7	69,0	1,9	1,9
Rendement prévu des actifs des régimes	(95,6)	(111,6)	–	–
Amortissement des obligations (actifs) transitoires	(32,5)	(32,5)	2,5	2,5
Amortissement du coût des prestations au titre des services passés	0,4	0,4	–	–
Amortissement de la perte actuarielle nette	15,7	–	0,1	–
Prestations versées et passées en charges par l'employeur	(1,3)	–	(4,9)	(4,8)
Redressement de la charge à payer au titre de la restructuration du réseau	–	–	(0,7)	0,3
Charge de retraite nette (revenu net)	**(25,4)**	(65,5)	**2,7**	3,4

La diminution du revenu de retraite est influencée par la faible performance des marchés d'actions et par les taux d'intérêts peu élevés.

6. AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

La société fournit à tous ses employés permanents des régimes de retraite à prestations déterminées, de prestations à la retraite et de prestations postérieures à l'emploi.

Sont incluses dans les autres régimes de prestations les dépenses engagées par la société reliées à l'indemnisation des travailleurs accidentés, aux prestations à la retraite, aux prestations postérieures à l'emploi et aux frais de réorganisation.

Les dernières évaluations actuarielles des régimes de retraite ont été effectuées en date du 31 décembre 2001 par des actuaires externes, membres de l'Institut canadien des actuaires.

Selon ces évaluations actuarielles et les prévisions au 31 décembre 2002, les principaux résultats des évaluations sont, dans l'ensemble, les suivants :

A) VARIATION DES OBLIGATIONS AU TITRE DES PRESTATIONS CONSTITUÉES :

(en millions de dollars)	RÉGIMES DE RETRAITE		AUTRES RÉGIMES DE PRESTATIONS	
	2002	2001	2002	2001
Obligations au titre des prestations constituées au début de l'exercice	1 094,5	1 000,5	27,4	24,6
Effets des modifications apportées aux régimes	–	5,3	–	0,6
Coût des services rendus au cours de l'exercice	13,2	9,2	3,7	3,5
Cotisations des employés	9,1	8,1	–	–
Intérêts débiteurs	74,7	69,0	1,9	1,9
Prestations versées	(71,2)	(65,3)	(4,9)	(4,8)
Perte actuarielle (gain actuariel)	71,7	67,7	(0,2)	1,6
Obligations au titre des prestations à la fin de l'exercice	**1 192,0**	**1 094,5**	**27,9**	**27,4**

B) VARIATION DES ACTIFS DES RÉGIMES :

(en millions de dollars)	RÉGIMES DE RETRAITE		AUTRES RÉGIMES DE PRESTATIONS	
	2002	2001	2002	2001
Valeur marchande des actifs des régimes au début de l'exercice	1 309,7	1 428,1	–	–
Rendement réel des actifs des régimes	(31,1)	(61,2)	–	–
Cotisations de l'employeur	1,3	–	4,9	4,8
Cotisations des employés	9,1	8,1	–	–
Prestations versées	(71,2)	(65,3)	(4,9)	(4,8)
Valeur marchande des actifs des régimes à la fin de l'exercice	**1 217,8**	**1 309,7**	–	–

5. FONDS DE RENOUVELLEMENT DES ACTIFS

La société a été autorisée par le Conseil du Trésor du gouvernement du Canada à constituer un fonds réservé pour financer de futurs projets d'immobilisations. Les fonds proviennent du produit de la vente ou de la location des actifs excédentaires et d'au plus 5 millions de dollars annuellement de fonds approuvés, non dépensés, jusqu'en 2006.

Le fonds de renouvellement des actifs inclut les placements ci-dessous :

(en millions de dollars)	2002		2001	
	Coût	Valeur du marché	Coût	Valeur du marché
Obligations du gouvernement du Canada	19,6	23,3	18,4	20,2
Autres obligations canadiennes et débentures	15,4	16,6	13,1	13,1
Parts dans un fonds d'actions	51,0	45,9	49,5	45,6
Encaisse et placements à court terme	7,9	7,9	8,5	9,8
	93,9	**93,7**	**89,5**	**88,7**

Le Conseil du Trésor a approuvé une somme de 39,5 millions de dollars (2001 : 39,5 millions de dollars) pour financer les déficits d'exploitation des années précédentes ainsi que certaines dépenses en immobilisations. Le solde du fonds de renouvellement des actifs, qui s'établit à 54,4 millions de dollars (2001 : 50 millions de dollars), représente des fonds qui sont destinés à des investissements futurs en immobilisations.

La société a dévalué le fonds de renouvellement des actifs de 5,7 millions de dollars, pour tenir compte de la moins-value durable du coût d'origine des placements par rapport à la valeur du marché au 31 décembre 2002.

Le taux moyen pondéré de rendement des obligations et débentures ainsi que des placements à court terme pour 2002 était de 5,61 % (2001 : 5,82 %) et la moyenne pondérée des termes pour 2002 était de 11 ans (2001 : 12 ans).

La juste valeur des obligations, des parts dans un fonds d'actions et des placements à court terme correspond à la valeur du marché établie en fonction du cours acheteur à la date du bilan.

La société s'expose à un risque de crédit rattaché au fonds de renouvellement des actifs. Pour atténuer ce risque, elle se conforme aux *Lignes directrices concernant la gestion des risques financiers pour les sociétés d'État* émises par le Ministère des Finances ainsi qu'aux directives d'investissement de la société, et investit dans des instruments financiers de haute qualité.

3. Rapprochement des résultats nets d'exploitation au financement par le gouvernement du Canada

La société reçoit son financement du gouvernement du Canada surtout d'après ses besoins de trésorerie. Les éléments constatés à l'état des résultats et des bénéfices non répartis d'un exercice peuvent être financés par le gouvernement du Canada au cours d'exercices différents. Par conséquent, la société affiche des résultats nets d'exploitation différents pour l'exercice, selon qu'ils sont établis en suivant la méthode de financement par le gouvernement ou selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces écarts sont les suivants :

(en millions de dollars)	2002	2001
Résultats d'exploitation nets pour l'exercice	15,5	54,0
Postes ne nécessitant pas de (ne fournissant pas de) fonds d'exploitation :		
Amortissement et pertes sur radiations et cessions d'immobilisations excluant l'amortissement des crédits d'impôt à l'investissement	47,4	47,5
Amortissement du financement en capital reporté	(45,6)	(47,0)
Avantages sociaux futurs	(22,7)	(62,1)
Charges de loyer des exercices antérieurs financées dans l'exercice en cours	(0,3)	(0,3)
Impôts futurs	9,4	11,7
Ajustement pour les charges de rémunération	0,4	0,7
Paiement des frais de réorganisation des exercices antérieurs	(3,8)	(4,3)
Surplus du financement de l'exploitation de l'exercice	**0,3**	**0,2**

4. Immobilisations

(en millions de dollars)	2002			2001		
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette
Terrains	5,0	–	5,0	5,0	–	5,0
Matériel roulant	614,3	313,1	301,2	574,3	293,6	280,7
Immeubles de maintenance	161,6	100,8	60,8	160,7	94,9	65,8
Gares et installations	43,2	20,0	23,2	34,7	17,8	16,9
Améliorations de l'infrastructure	126,5	39,6	86,9	100,1	36,7	63,4
Améliorations locatives	105,2	72,1	33,1	91,1	67,6	23,5
Machinerie et équipement	31,1	25,3	5,8	29,6	24,1	5,5
Systèmes informatiques	68,6	64,7	3,9	66,2	61,2	5,0
Autres actifs	19,7	18,9	0,8	18,9	18,7	0,2
	1 175,2	**654,5**	**520,7**	**1 080,6**	**614,6**	**466,0**
Projets en voie de réalisation			86,8			91,6
Actifs mis hors service (valeur nette de réalisation)			19,6			20,3
			627,1			**577,9**

Au 31 décembre 2002, les projets en voie de réalisation se composent principalement de projets de matériel roulant pour 71,3 millions de dollars (2001 : 58,9 millions de dollars) et de projets d'améliorations de l'infrastructure et des gares pour 11,2 millions de dollars (2001 : 29,5 millions de dollars).

2. CONVENTIONS COMPTABLES (SUITE)

f) IMMOBILISATIONS (SUITE)

Les projets en voie de réalisation et les actifs mis hors service ne font pas l'objet d'un amortissement.

g) IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES

La société utilise la méthode du passifs fiscal pour comptabiliser l'impôt sur les bénéfices.

Selon cette méthode, tout changement survenu dans le montant net des actifs et des passifs d'impôts futurs est pris en compte dans le bénéfice. Les actifs et passifs d'impôts futurs sont établis d'après les taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les périodes où l'on prévoit que les écarts se résorberont.

h) CRÉDITS D'IMPÔT À L'INVESTISSEMENT

Les crédits d'impôt à l'investissement sont amortis sur la durée estimative d'utilisation des immobilisations auxquels ils se rapportent. L'amortissement des crédits reportés est présenté en diminution de la charge d'amortissement des immobilisations. Ces crédits sont compris dans les autres passifs à long terme.

i) AVANTAGES SOCIAUX FUTURS

La société comptabilise les obligations en vertu de ses régimes de prestations d'avantages sociaux futurs et a adopté les politiques suivantes :

Le coût des prestations de retraite et des autres avantages sociaux gagnés par les salariés est établi par des calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant le rendement prévu des placements des régimes, la progression des salaires, l'âge de départ à la retraite des salariés et les coûts prévus des soins de santé.

L'amortissement du coût des services passés et des actifs et obligations transitoires est calculé selon la méthode linéaire sur la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des groupes de salariés actifs de la société.

Aux fins du calcul du rendement estimatif des éléments d'actif dans le régime, ces éléments d'actif sont évalués à leur juste valeur.

L'excédent du gain actuariel net accumulé ou de la perte actuarielle nette accumulée supérieur à 10 % du plus élevé des obligations au titre des prestations et de la juste valeur des éléments d'actif des régimes au cours d'une année donnée est amorti selon la durée moyenne estimative du reste de la carrière active des salariés actifs de la société qui, pour la plupart des cas, est estimée à 12 ans.

j) PROGRAMME *VIA Préférence*

Les coûts différentiels des voyages-récompenses accordés par la société dans le cadre de son programme *VIA Préférence*, qui vise à récompenser ses clients les plus assidus, sont comptabilisés au fur et à mesure que ces voyages-récompenses sont gagnés, et présentés au poste comptes à payer et frais courus.

k) INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur estimative des instruments financiers constatés, à l'exception du fonds de renouvellement des actifs et des placements temporaires, correspond approximativement à leur valeur comptable du fait qu'il s'agit d'éléments à court terme.

Les placements temporaires sont enregistrés au moindre du coût et de la valeur du marché, évalués globalement.

Les placements du fonds de renouvellement des actifs sont comptabilisés au coût. L'évaluation comptable de ces placements est effectuée périodiquement en vue de déterminer s'il y a eu une moins-value durable. Une charge imputable aux résultats est inscrite pendant la période au cours de laquelle on a constaté la diminution de valeur.

La société utilise des instruments financiers dérivés pour gérer les risques liés aux variations du prix du carburant. Ces instruments dérivés ne visent à effectuer ni des opérations sur valeurs, ni des opérations spéculatives.

La société documente systématiquement toutes les relations entre les instruments de couverture et les éléments faisant l'objet de la couverture, ainsi que tous les objectifs et stratégies de gestion des risques qui justifient ces opérations de couverture. Cette procédure inclut l'établissement de liens entre tous les instruments dérivés, y compris les accords de swaps, et les achats de carburant diesel prévus.

Les accords de swaps de carburant exigent que l'on procède périodiquement à des règlements en espèces calculés en appliquant un taux ou un prix à un montant nominal de référence. Les gains ou les pertes réalisés sur les swaps de carburant utilisés pour couvrir des achats de carburant diesel ultérieurs sont constatés par une correction apportée aux frais de carburant au moment où les achats de carburant sont comptabilisés.

l) INCERTITUDE RELATIVE À LA MESURE

La préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada exige que la direction fasse des estimations et des hypothèses qui influent sur les montants présentés pour l'actif et le passif ainsi que pour les produits et les charges, et sur la présentation des éléments d'actif et de passif éventuels. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations.

1. POUVOIRS ET OBJECTIFS

VIA Rail Canada inc. est une société d'État nommée à la partie I de l'annexe III de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Elle fut constituée en 1977 en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*. La vision de la société est d'être, pour l'excellence des services, le chef de file des transporteurs canadiens de voyageurs. Sa mission est de travailler ensemble pour que les Canadiens obtiennent en tout temps des services voyageurs sécuritaires, efficaces et respectueux de l'environnement. La société utilise l'infrastructure ferroviaire appartenant à d'autres sociétés de chemin de fer et dépend de celles-ci pour le contrôle de la circulation des trains.

La société n'est pas mandataire de Sa Majesté. Elle est assujettie à l'impôt sur les bénéfices.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Ces états financiers ont été dressés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les principales conventions comptables suivies par la société se résument comme suit :

a) FINANCEMENT PAR LE GOUVERNEMENT DU CANADA

Le financement de l'exploitation, qui est relié aux services, activités et autres opérations engagés par la société pour exploiter et administrer les services ferroviaires voyageurs au Canada, est comptabilisé à titre de réduction de la perte d'exploitation. Ces montants représentent l'écart entre les charges et les produits d'exploitation, excluant les avantages sociaux futurs et les opérations hors caisse reliées aux immobilisations et aux impôts futurs, et sont fondés sur un budget d'exploitation qui est approuvé chaque année par le gouvernement du Canada.

Le financement pour les immobilisations amortissables est comptabilisé comme financement en capital reporté dans le bilan, et est amorti selon la même méthode et durant les mêmes périodes que celles des immobilisations connexes. Lors de l'aliénation d'immobilisations amortissables financées, la société constate dans les produits tout solde du financement en capital reporté relatif à ces immobilisations. Le financement pour les immobilisations non amortissables est comptabilisé à titre de surplus d'apport.

b) QUASI-ESPÈCES

Les quasi-espèces comprennent des placements susceptibles de réalisation relativement rapide, achetés trois mois ou moins avant leur date d'échéance, et sont présentées au coût, lequel se rapproche de la valeur marchande.

c) CONSTATATION DES PRODUITS

Les produits tirés du transport de voyageurs sont comptabilisés au moment de la prestation des services. Les produits reçus pour des services ferroviaires à venir sont comptabilisés dans les produits reportés et inclus à ce titre dans le passif à court terme.

d) CONVERSION DE DEVISES

Les comptes en devises sont convertis à l'aide de la méthode temporelle. En vertu de cette méthode, les éléments monétaires du bilan sont convertis au taux de change en vigueur à la fin de l'exercice. Les gains et les pertes résultant de la variation du taux de change sont pris en compte dans l'état des résultats et des bénéfices non répartis.

Les éléments non monétaires du bilan ainsi que les produits et les charges en monnaie étrangère sont convertis au taux de change en vigueur à la date où les opérations, auxquelles ils sont reliés, sont effectuées.

e) STOCKS

Les stocks sont évalués au moindre du coût moyen pondéré et du coût de remplacement. Ils comprennent principalement des pièces utilisées pour la maintenance du matériel roulant. Une provision pour désuétude est prise sur les stocks.

f) IMMOBILISATIONS

Les immobilisations acquises des Chemins de fer nationaux du Canada et du Canadien Pacifique Limitée au début des opérations en 1978 furent enregistrées à leur valeur nette de transfert. Les acquisitions subséquentes, incluant celles en vertu de contrats de location-acquisition, sont enregistrées au coût.

Les coûts de remise en état et de réfection du matériel roulant ainsi que les coûts associés aux améliorations des autres immobilisations sont capitalisés s'ils sont engagés dans le but d'améliorer la valeur des services ou de prolonger la durée d'utilisation de ces immobilisations, sinon ces coûts sont imputés aux résultats lorsqu'ils sont engagés.

Les actifs mis hors service sont dévalués à leur valeur nette de réalisation.

L'amortissement des immobilisations est calculé selon la méthode linéaire à des taux permettant d'amortir le coût des immobilisations, moins leur valeur résiduelle, sur leur durée de vie utile estimative comme suit :

Matériel roulant	12 à 29 ans
Immeubles de maintenance	25 ans
Gares et installations	20 ans
Améliorations de l'infrastructure	5 à 40 ans
Améliorations locatives	5 à 20 ans
Machinerie et équipement	4 à 15 ans
Systèmes informatiques	3 à 7 ans
Autres actifs	3 à 10 ans

(Exercice terminé le 31 décembre)

ETAT DES FLUX DE TRÉSORERIE

(en milliers)	2002	2001
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Résultats nets d'exploitation pour l'exercice	15 503 $	54 021 $
Éléments hors caisse liés aux résultats :		
Amortissement des immobilisations	46 923	46 507
Pertes sur radiations et cessions d'immobilisations	432	984
Amortissement des crédits d'impôt à l'investissement	(348)	(344)
Amortissement du financement en capital reporté	(45 575)	(46 980)
Impôts futurs	9 487	11 737
Réduction de la valeur des placements du fonds de renouvellement des actifs	5 740	—
Fluctuation des éléments hors caisse du fonds de roulement	2 398	8 149
Fluctuation des autres actifs à long terme	(2 217)	(4 067)
Fluctuation de l'actif au titre des prestations constituées	(25 396)	(65 508)
Fluctuation du passif au titre des prestations constituées	534	(696)
Fluctuation des autres passifs à long terme	(91)	(91)
	7 390	3 712
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Financement en capital par le gouvernement du Canada	103 377	151 742
Fluctuation du financement en capital à recevoir du gouvernement du Canada	(10 213)	(5 713)
	93 164	146 029
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Acquisition d'investissements du fonds de renouvellement des actifs	(15 894)	(18 967)
Produit de la vente d'investissements du fonds de renouvellement des actifs	5 764	6 833
Acquisition d'immobilisations	(98 377)	(146 742)
Produit de la vente d'immobilisations	1 838	2 212
	(106 669)	(156 664)
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES		
Diminution de l'exercice	(6 115)	(6 923)
Solde au début de l'exercice	11 518	18 441
Solde à la fin de l'exercice	5 403 $	11 518 $
REPRÉSENTÉ PAR :		
Encaisse et chèques en circulation	469	(1 793)
Dépôts à terme, 2,76 %, échéant en janvier 2003 (2001 : 2,23 %)	4 934	13 311
	5 403 $	11 518 $

Voir les notes afférentes aux états financiers

ETAT DES RÉSULTATS ET DES BÉNÉFICES NON REPARTIS

(en milliers)	NOTES	2002	2001
PRODUITS			
Voyageurs		253 929 $	234 939 $
Autres		16 860	18 889
		270 789	**253 828**
CHARGES			
Rémunération et avantages sociaux		193 447	182 207
Exploitation des trains et carburant		94 075	92 199
Gares et autres immeubles		28 499	28 292
Matériel de maintenance		25 834	28 191
Marketing et ventes		27 015	25 670
Fournitures à bord des trains		17 248	15 760
Taxes d'exploitation		11 757	11 964
Avantages sociaux futurs	6	(22 746)	(62 127)
Amortissement et pertes sur radiations et cessions d'immobilisations		47 007	47 147
Autres		21 412	27 765
		443 548	**397 068**
Perte d'exploitation avant le financement par le gouvernement du Canada et les impôts sur les bénéfices		172 759	143 240
Financement d'exploitation par le gouvernement du Canada		153 682	163 293
Amortissement du financement en capital reporté		45 575	46 980
Résultats d'exploitation avant impôts sur les bénéfices		26 498	67 033
Impôts sur les bénéfices	7	10 995	13 012
Résultats nets d'exploitation pour l'exercice		15 503	54 021
Bénéfices non répartis au début de l'exercice		73 997	19 976
Bénéfices non répartis à la fin de l'exercice		**89 500 $**	**73 997 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

ÉTATS FINANCIERS

(Au 31 décembre)

BILAN

(en milliers)	NOTES	2002	2001
ACTIF À COURT TERME			
Espèces et quasi-espèces		5 403 $	11 518 $
Comptes à recevoir		8 702	8 208
Autres créances à recevoir		2 609	14 973
À recevoir du gouvernement du Canada		21 990	9 397
Stocks		14 617	15 950
		53 321	**60 046**
ACTIF À LONG TERME			
Immobilisations	4	627 070	577 886
Fonds de renouvellement des actifs	5	93 888	89 498
Actif au titre des prestations constituées	6	111 621	86 225
Autres		6 284	4 067
		838 863	**757 676**
		892 184 $	**817 722 $**
PASSIF À COURT TERME			
Comptes à payer et frais courus		94 722 $	103 139 $
Produits reportés		7 115	7 123
		101 837	**110 262**
PASSIF À LONG TERME			
Passif au titre des prestations constituées	6	16 392	15 858
Passifs d'impôts futurs	7	21 224	11 737
Autres		4 213	4 652
		41 829	**32 247**
FINANCEMENT EN CAPITAL REPORTÉ	8	**644 755**	**586 953**
AVOIR DE L'ACTIONNAIRE			
Capital-actions	9	9 300	9 300
Surplus d'apport		4 963	4 963
Bénéfices non répartis		89 500	73 997
		103 763	**88 260**
		892 184 $	**817 722 $**

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du Conseil,

Marlene McGraw, CA
Administrateur et présidente du Comité de la vérification et des finances

Jean Pelletier
Administrateur et président du Conseil

Rapport des vérificateurs

Au ministre des transports

Nous avons vérifié le bilan de VIA Rail Canada inc. au 31 décembre 2002 et les états des résultats et des bénéfices non répartis et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 décembre 2002, ainsi que des résultats de son exploitation et des flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, nous déclarons qu'à notre avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

De plus, à notre avis, les opérations de la société dont nous avons eu connaissance au cours de notre vérification des états financiers ont été effectuées, à tous les égards importants, conformément à la partie X de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements, à la *Loi canadienne sur les sociétés par action* et ses règlements, et aux règlements administratifs de la société.

Ernst & Young s.r.l.

Ernst & Young s.r.l.
Comptables Agréés

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Vérificatrice générale du Canada

Montréal, Canada
Le 5 février 2003

Déclaration des responsabilités de la direction

(Exercice terminé le 31 décembre 2002)

La direction de la société est responsable de la préparation et de l'intégrité des états financiers présentés dans son rapport annuel. Ces états ont été dressés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada et comprennent nécessairement certains montants déterminés d'après les meilleures estimations et selon le jugement de la direction. Les renseignements financiers présentés ailleurs dans le rapport annuel sont conformes à ceux des états financiers. La direction considère que les états présentent fidèlement la situation financière de la société, les résultats de son exploitation et ses flux de trésorerie.

Pour s'acquitter de sa responsabilité, la société applique des contrôles internes, des conventions et des procédures visant à assurer la fiabilité de l'information financière et la protection des biens. Les systèmes de contrôle interne sont soumis à l'examen périodique des vérificateurs internes, Samson Bélair/ Deloitte & Touche, société en nom collectif. Les vérificateurs externes, la vérificatrice générale du Canada ainsi que Ernst & Young s.r.l., ont vérifié les états financiers de la société pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002. Leur rapport indique l'étendue de leur vérification ainsi que leur opinion sur les états financiers.

Le Comité de la vérification et des finances du Conseil d'administration, se composant principalement d'administrateurs indépendants, se réunit périodiquement avec les vérificateurs internes et externes et avec la direction pour examiner l'étendue de la vérification et pour évaluer les comptes rendus de leurs vérifications. Les états financiers ont été examinés et approuvés par le Conseil d'administration, suite à une recommandation du Comité de la vérification et des finances.

Le président et chef de la direction,

Marc LeFrançois

Le chef des services financiers,

J.R. Paquette

Montréal, Canada
Le 5 février 2003

VIA a développé son nouveau Plan stratégique *qui entrera en vigueur en 2003.*

Des employés de VIA rencontrent le président et chef de la direction à Vancouver.

Des gens qui vous transportent au 21e siècle

VIA Rail a adopté le plan stratégique du *Service au Succès* en 1996. En 2002, VIA a révisé ce plan stratégique pour en réaffirmer la pertinence et a adopté de nouveaux énoncés de vision, de mission et de valeurs pour orienter l'évolution future du rail voyageurs.

Notre vision

Être, au niveau de l'excellence des services, le chef de file des transporteurs canadiens de voyageurs.

Notre mission

Travailler ensemble pour que les Canadiens obtiennent en tout temps des services voyageurs sécuritaires, efficaces et respectueux de l'environnement.

Nos valeurs

Une entreprise axée sur la clientèle : Innovation

- Engagée à privilégier l'excellence en vue de surpasser les besoins de ses clients grâce à des services de qualité et des investissements pour une croissance responsable.

Une entreprise responsable : Respect

- Engagée à travailler en équipe pour bâtir des relations positives et respectueuses avec toutes les parties prenantes de VIA.

Une entreprise offrant un service public pertinent : Pertinence

- Engagée à travailler avec ses partenaires – le public, le monde des affaires et les gouvernements – pour fournir un système de transport voyageurs efficace, rentable et soucieux de l'environnement.

Nos grandes préoccupations

- La sécurité
- Les gens
- La croissance
- Le service
- L'environnement
- L'entrepreneuriat

MD Marque déposée propriété de VIA Rail Canada inc.
MC Marque de commerce propriété de VIA Rail Canada inc.
Photographies : Marc Dussault, Jean Héguy, Rob Kruyt et Kerem Saltuk.
Conception et design : Universys / Jessica Burt.
Impression : Litho Acme.

Perspective d'avenir

«Au-delà de l'avenir immédiat, VIA envisage une croissance durable à long terme – et a tout lieu d'être optimiste.»

Pendant plus d'une décennie d'amélioration continue de sa performance, VIA s'est attachée à rétablir les paramètres fondamentaux du service national de rail voyageurs du Canada – en accroissant l'achalandage et les produits, en réduisant les besoins de financement, en cernant les besoins des voyageurs canadiens et en y répondant. L'entreprise fonctionne maintenant de manière efficace, offrant des services de meilleure qualité tout en assurant un bon contrôle des coûts.

Ces paramètres fondamentaux étant maintenant en place, VIA est en mesure d'envisager la croissance à long terme du rail voyageurs, au-delà de la renaissance en cours. Cela a fait l'objet de nombreuses initiatives importantes en 2002 pour mettre en place les outils appropriés de gouvernance, de responsabilité, de gestion environnementale et d'investissement afin d'assurer la croissance durable et responsable du rail voyageurs.

À cette fin, le Conseil d'administration a approuvé un nouveau plan stratégique à long terme pour VIA Rail, qui définit la vision, la mission et les valeurs de l'entreprise pour l'avenir. Le plan stratégique contribuera à faire en sorte que VIA continue à s'occuper des questions clés en matière de rail voyageurs qui comptent aux yeux des Canadiens : des services plus fréquents, des durées de trajet plus courtes et des horaires fiables.

VIA se réjouit du vif intérêt exprimé par le ministre des Transports en vue d'élargir les possibilités de rail voyageurs offertes aux Canadiens. À la demande du Ministre, VIA a présenté des propositions détaillées qui permettraient d'étendre considérablement la capacité du rail voyageurs pour répondre à la demande actuelle et future. Ces propositions sont actuellement à l'étude.

Outre ces propositions, le plan d'entreprise de VIA pour 2003-2007 définit un projet ambitieux mais réaliste visant à ajouter de nouveaux services ferroviaires plus rapides et plus pratiques, dans les limites de l'infrastructure et du cadre d'exploitation actuels.

Il est clair que les Canadiens souhaitent avoir accès à des trains plus nombreux, plus fréquents et plus rapides entre les principales agglomérations canadiennes, de même qu'à des horaires fiables et commodes. Nourrie en partie par des préoccupations environnementales, par l'insatisfaction qu'engendre la congestion toujours plus intense des autoroutes et des aéroports, et par le besoin de nouvelles possibilités de transport plus attrayantes et plus concurrentielles, la demande de services de rail voyageurs est vigoureuse.

Pour y répondre, VIA est déterminée à poursuivre l'amélioration de ses services ferroviaires voyageurs revitalisés. Ce faisant, elle comblera les besoins de transport des Canadiens et jouera un rôle de plus en plus important face aux défis sociaux et environnementaux auxquels le pays sera confronté au 21e siècle.

Tous les centres de maintenance de VIA ont obtenu la certification ISO 14001.

«La sécurité d'abord et avant tout» : telle est la devise des centres de maintenance de VIA. (George Haber, *Centre de maintenance de Toronto*).

Centres de maintenance

Les centres de maintenance de VIA ont obtenu la certification ISO 14001 qui définit des procédures d'exploitation approuvées sur le plan environnemental dans le but d'éviter des incidents tels que les déversements ou les fuites de carburants, de produits de vidange ou de déchets dangereux. Le maintien et l'élargissement de cette certification ISO environnementale demeurent une priorité pour la Société, pour assurer que ses principales activités soient conformes à ses principes de conservation de l'énergie et de lutte contre la pollution.

VIA a pris des mesures déterminantes pour régler les problèmes de contamination du sol dans son centre de maintenance de Montréal. Les contaminants provenant de vieux tabliers de récupération s'y accumulaient depuis plusieurs années, depuis l'époque où l'établissement appartenait au CN. En 2002, VIA a commencé à remplacer les vieux tabliers de récupération par de nouveaux tabliers sans danger pour l'environnement. De plus, le sol entourant les tabliers de récupération est étanchéifié pour retenir les contaminants résiduels et empêcher leur migration vers d'autres zones.

Gestion des déchets

Avant d'être mises en service, les nouvelles voitures voyageurs, sont équipées d'un système de rétention permettant de disposer de façon appropriée les eaux-vannes plutôt que de les rejeter directement sur la voie. Des systèmes appropriés de gestion des déchets ont été installés dans tous les trains desservant le corridor Québec-Windsor. L'installation de systèmes adaptés aux voitures long parcours se poursuivent conformément au calendrier établi.

Questions environnementales

« Le rail voyageurs, qui est l'un des modes de transport public les plus écologiquement viables à l'heure actuelle, jouera un rôle de plus en plus important aux yeux des Canadiens préoccupés par l'impact des problèmes environnementaux sur leur qualité de vie. »

Les investissements consentis par VIA au début des années 1990 pour moderniser son matériel roulant vieillissant se sont traduits par d'importantes économies d'énergie et des réductions des émissions de gaz à effet de serre (GES). Dans le cadre de son nouveau plan de gestion environnementale adopté en 2002, VIA a réaffirmé sa détermination à améliorer et à gérer les services ferroviaires voyageurs de façon à protéger l'environnement et à réduire davantage la pollution.

Le nouveau cadre de gouvernance et de responsabilité de VIA, décrit plus haut dans la section sur la gouvernance de l'entreprise, comporte maintenant des rapports environnementaux. En effet, VIA a renouvelé son engagement à améliorer sa performance environnementale :

- **en veillant** au respect de toutes les lois et réglementations applicables ;
- **en évaluant** et **en gérant** les impacts environnementaux de toutes les activités de VIA ; et
- **en fixant** des objectifs annuels précis d'amélioration en environnement.

VIA a élaboré un processus d'autoévaluation visant à définir et à mesurer les impacts environnementaux de toutes les activités, comme la maintenance du matériel, l'exploitation des gares, les achats et l'exploitation des trains. VIA rédige actuellement un Manuel du système de gestion environnementale qui décrira en détail les responsabilités, procédures et contrôles de gestion nécessaires pour mener les activités quotidiennes de protection de l'environnement.

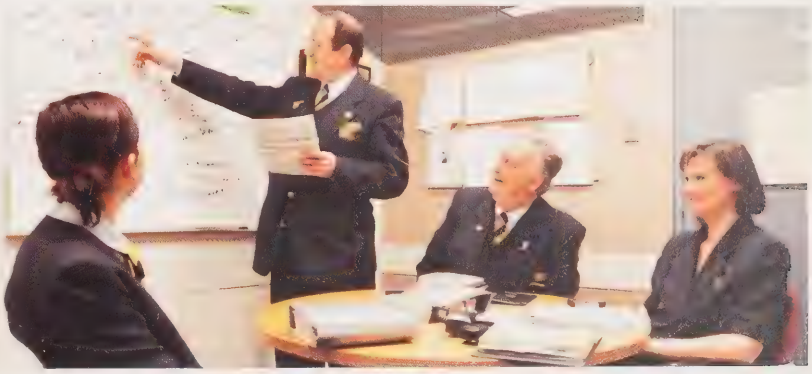
En 2002, le vice-président, Approvisionnement et Immeubles, de VIA s'est vu confier la responsabilité supplémentaire de l'environnement.

Directeurs des services

Depuis 1998, chaque train de VIA compte à son bord un directeur des services qui supervise tous les préposés au service, veille à la sécurité et au confort des voyageurs, et s'assure qu'ils bénéficient d'un service à la clientèle uniforme et intégré. Ces directeurs des services suivent une série de cours et d'ateliers de formation intitulée «Gestion de l'expérience totale du client».

En 2002, un nouvel atelier de «Gestion de l'expérience totale du client» a été mis au point pour combler les lacunes décelées dans la formation depuis 1998. Cet atelier aide les directeurs des services à faire en sorte que leurs équipes restent axées sur les clients – en utilisant les outils appropriés pour gérer les tâches et les gens, et en aidant tous les employés à rehausser la qualité de la prestation des services et des interactions avec les clients.

Les directeurs des services suivent une série de cours de formation intitulée «Gestion de l'expérience totale du client



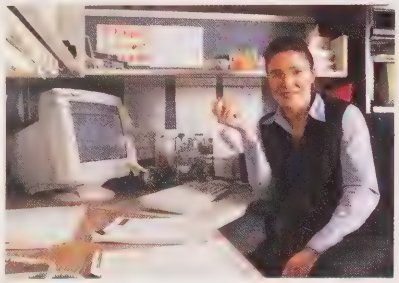
Le directeur des services, Jacques Demers *(debout), anime une réunion préalable au départ avec l'équipe de préposés aux services,* Nicole Allard, Martial Seguin *et* Alini [illegible]

Le régime de retraite

VIA Rail offre des régimes de retraite à son personnel syndiqué et non syndiqué. Les rapports d'évaluation présentés en 2002 indiquent que, malgré le repli récent des marchés boursiers, le rendement des deux régimes demeure vigoureux et que dans les deux régimes, l'actif excède le passif dans une proportion appréciable.

Dans le même ordre d'idée, VIA a résolu les difficultés liées à une entente réciproque de transfert de régimes de retraite signée en 2000 avec le Canadien National pour les employés du CN qui sont passés à VIA Rail. Le régime de retraite de VIA étant plus généreux que celui du CN, certains employés transférés à VIA ont été obligés de verser des cotisations supplémentaires pour compenser la différence dans les prestations offertes. Après en avoir appelé au Surintendant des institutions financières, VIA a proposé aux employés différentes formules pour payer le montant supplémentaire, formules qui ont été approuvées par le Conseil de VIA en 2002.

Jacques Leblanc, *chef, Services financiers.*



▲ *que VIA est la meilleure*
au Canada (Marie
Claire Frottier, *commis à la comptabilité*).

Michel Lamothe, Marc Lavallée, Nicholas
Achilias, Adrien Richard, Victor Panetta,
Carney Woods et Patrick Lynch

Formation, perfectionnement et rémunération des cadres

VIA a entrepris différentes démarches en 2002 qui, ensemble, ont permis de dégager une perspective globale du recrutement, du perfectionnement et de la rémunération des cadres supérieurs de la Société à long terme.

Un plan de relève présenté au Conseil d'administration désigne les hauts dirigeants qui pourraient prendre leur retraite au cours des cinq à dix prochaines années. Ce plan de relève identifie également des candidats pour 86 % de ces postes, ainsi que des mesures seront prises pour régler en temps opportun tout problème de relève.

VIA a également réalisé en 2002 une vaste étude comparative des salaires. Cette étude portait sur l'équité salariale interne pour tous les postes de gestion non syndiqués ainsi que sur l'équité par rapport à des postes équivalents dans des entreprises canadiennes de taille similaire à VIA Rail.

À la suite de cette étude comparative, VIA a fait certains ajustements et mettra en œuvre une échelle salariale plus simple. VIA veut s'assurer que les employés reçoivent une rémunération équitable et que les salaires demeurent concurrentiels par rapport à ceux qu'offrent d'autres sociétés.

VIA a également commencé à mettre sur pied un nouveau projet de formation et de perfectionnement qui permettra aux cadres de suivre une formation personnalisée en fonction de leurs aspirations personnelles.

Ressources Humaines

« VIA Rail se définit comme "des gens qui vous transportent." La qualité de notre personnel a été déterminante dans la croissance de VIA au cours de la dernière décennie.

de l'environnement, discute
tiques environnementales de la Société. Dans l'ordre habituel, à partir de sa gauche : Magdy [illegible] Francine Côté, *adjointe administrative*; Neil MacDonald, *chef, Immeubles (Corridor-Est)*; Giovanni Labbiento [illegible] *Expansion des affaires*; *et* Bruno Riendeau [illegible] *gent principal, Assurance de la qu*[illegible]

En 2002, nous nous sommes tout particulièrement attachés à faire en sorte que les employés de VIA continuent d'être bien qualifiés, hautement motivés et déterminés à assurer la réussite à long terme du rail voyageurs. (Stéphanie Bélanger, *commis, services financiers*)

Des services à la clientèle irréprochables et constants (Michelle Lareau, *préposée principale aux services*)

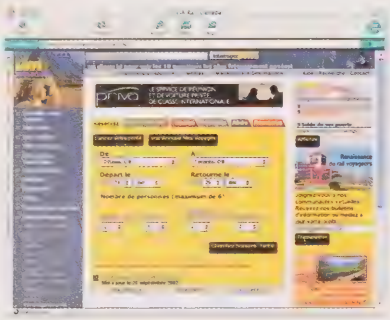
Sondage d'opinion auprès des employés

En juillet 2002, VIA a mené un sondage d'opinion auprès des employés pour connaître leur perception de l'entreprise et pour identifier des moyens d'améliorer leur milieu de travail. Le dernier sondage similaire remontait à 1996.

Les résultats de ce sondage dressent un portrait très encourageant de la culture d'entreprise de VIA Rail. La vaste majorité des employés croient que VIA est la meilleure compagnie de transport au Canada. En outre, 96 % croient que leur travail est important pour assurer le succès de la Société.

Par ailleurs, le sondage a fait ressortir de grandes possibilités d'améliorer le travail d'équipe à VIA. C'est pourquoi VIA a invité employés et gestionnaires à une série de rencontres de suivi visant à proposer des recommandations concrètes pour tenir compte des préoccupations des employés.

Le comité de gestion de VIA a étudié et consolidé les résultats de ces rencontres de suivi, et a préparé un plan d'action intégré approprié pour 2003.



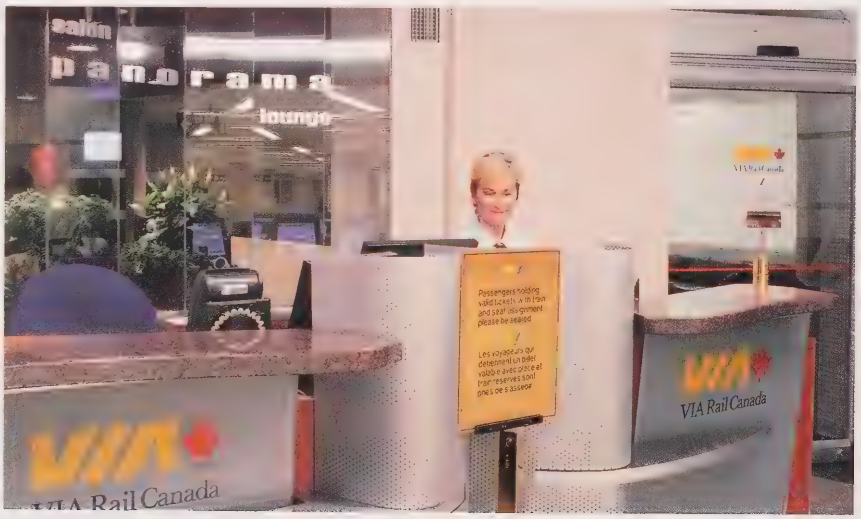
Ventes par Internet

VIA demeure un chef de file dans la réservation en ligne par Internet en donnant à sa clientèle un accès élargi à ses services. Elle fut l'une des premières compagnies de chemin de fer à offrir des services de réservation en ligne et l'un des premiers services de rail voyageurs à proposer à ses clients des horaires électroniques qu'ils peuvent télécharger sur leur ordinateur de poche ou leur bloc-notes.

En décembre 2001, la Société a lancé *reserVIA*[MD], un nouveau système de réservation par Internet hautement perfectionné qui est devenu pleinement opérationnel en 2002. Ce système offre à nos clients un moyen rapide et facile de planifier leurs déplacements, de réserver leurs places et de payer leurs billets en ligne. Les usagers peuvent créer, s'ils le désirent, leur profil voyageur, qui comprend leurs sièges préférés, leurs demandes de services spéciaux (comme les repas) et leur code de rabais dans le cadre du Programme tarifaire des entreprises. Par la suite, grâce à ce profil facultatif, il ne leur faut plus que quelques minutes pour faire une réservation.

Les ventes de billets par Internet effectuées avec le nouveau système ont doublé en 2002 comparativement à 2001.

VIA a également lancé *VIA Campus*[MC], un site Internet distinct contenant des renseignements et des promotions destinés aux jeunes voyageurs.



Suzie Young *se prépare à accueillir les voyageurs dans le salon Panorama nouvellement rénové de la gare Union à Toronto.*

«En 2002, nous avons axé nos efforts sur l'amélioration des relations avec notre clientèle et cherché à faciliter l'accès aux services de rail voyageurs.»

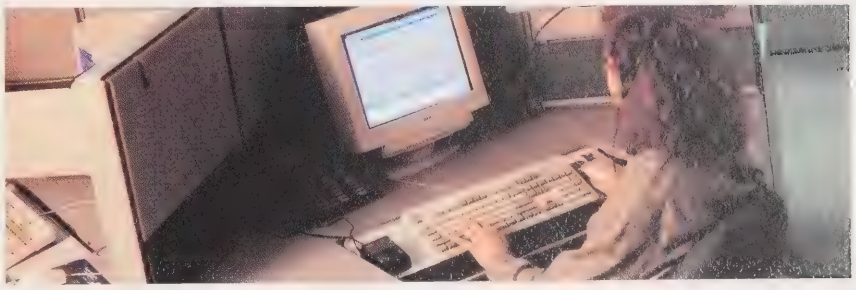
Les ventes de billets par Internet ont doublé en 2002.

Un certain nombre d'activités de marketing en 2002 ont exploité les canaux traditionnels, comme les ventes par téléphone, ainsi que les nouveaux systèmes de réservation sur Internet lancés par VIA durant les années 1990. En outre, VIA a continué d'améliorer l'accès à ses services ferroviaires grâce à une intégration plus poussée avec les services d'autres transporteurs, dans le cadre de son plan à long terme visant à créer des liaisons intermodales plus pratiques pour les voyageurs.

MODERNISATION DES VENTES PAR TÉLÉPHONE

VIA exploite trois centres d'appels, portant le nom de bureaux des ventes par téléphone ou BVT, à Toronto, Montréal et Moncton. Les BVT répondent aux appels des clients qui veulent des renseignements sur les tarifs ou les horaires, utiliser leurs points VIA Préférence[MD] pour voyageurs assidus, réserver des billets ou faire des réservations de groupe.

VIA a amorcé un grand projet de modernisation de la technologie des ventes par téléphone en 2002, qui permettra aux trois centres d'appels de fonctionner comme s'ils ne formaient qu'un seul centre d'appels «virtuel». Pour les clients, cette nouvelle technologie se traduira par un service plus commode et rapide, une automatisation accrue, des attentes moins longues et un acheminement plus rapide des appels à l'agent de ventes.



Pour les clients, la nouvelle technologie des centres d'appels de VIA se traduira par un service plus pratique et plus rapide.

Ce projet, qui devrait s'achever en 2003, a été structuré de façon à faciliter l'extension ultérieure des capacités des BVT en fonction des besoins et des nouvelles technologies sur le marché. Les nouveaux systèmes BVT pourront également s'intégrer pleinement à la technologie de gestion des relations avec la clientèle (GRC) à venir.

Infrastructure

VIA a procédé à d'importants travaux d'amélioration de la subdivision Alexandria, comme s'appelle le parcours entre Montréal et Ottawa qui passe par Côteau, Casselman et Alexandria. Ce projet de 28 millions de dollars comprenait l'amélioration des voies, un nouveau système de contrôle centralisé de la circulation, des barrières et des signaux de passages à niveau ainsi que des clôtures, pour assurer l'exploitation en toute sécurité de trains à plus haute vitesse. Toutes ces améliorations permettent à VIA de retrancher 25 minutes au trajet le plus rapide entre Montréal et Ottawa, qui est maintenant 1 heure et 35 minutes.

La subdivision Alexandria de VIA, améliorée en 2002

Le projet de prolongement de la voie d'évitement pour les trains de marchandises à Côteau a été reporté en attendant une réévaluation de ses avantages à long terme.

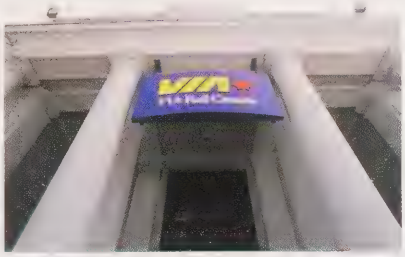
Le Canadien National a construit, au coût de 4 millions de dollars, une voie amenant les trains de marchandises dans la gare de triage Taschereau de Montréal. Ces travaux, effectués pour le compte de VIA, élimineront de nombreux conflits entre les trains de voyageurs et les trains de marchandises arrivant à Montréal. Cela devrait améliorer sensiblement le taux de ponctualité des trains de voyageurs.

À London, le Canadien National a effectué, pour VIA, des travaux d'amélioration des aiguillages de 1,2 million de dollars. Avec les vieux aiguillages, les trains de voyageurs ne pouvaient entrer en gare qu'en provenance d'une seule direction à la fois. Les nouveaux aiguillages à manœuvre électrique autorisent l'entrée en gare simultanée de trains provenant de directions opposées, ce qui permet à VIA d'assouplir ses horaires et d'améliorer la ponctualité des trains.

Enfin, un projet de stabilisation de la voie dans la subdivision Brockville a également été mené à bien en 2002. La détérioration de la voie ces dernières années obligeait les trains de VIA à ralentir, ce qui ajoutait 20 minutes à la durée des trajets. À présent, VIA peut revenir à la normale et les trains de voyageurs circulent à plus haute vitesse en toute sécurité.

Les incidents mettant en cause la sécurité des voyageurs ont diminué de 45 % en 2002 par rapport à 2001 (Jocelyn Thibault, *mécanicien en formation, Centre de maintenance de Montréal*)

Les nouvelles voitures Renaissance de VIA incluent des compartiments entièrement accessibles aux voyageurs ayant des besoins spéciau



La gare historique de Halifax compte parmi les grands projets de 2002.

Ouverture officielle de la nouvelle gare de VIA à Fallowfield (Barrhaven) en novembre. De gauche à droite : ROGER BOURQUE, *poste de responsable*; DAVID PRATT, *député (Ottawa-Carleton)*; JEAN PELLETIER, *président du Conseil*, L'HONORABLE DAVID COLLENETTE, *ministre des Transports*; BOB CHIARELLI, *maire d'Ottawa*; JODIE CAVANAUGH *et* LARRY ROCHON, *agents de ventes au comptoir.*

Par ailleurs, 21 nouvelles locomotives haute vitesse Genesis achetées de GE en 2001 sont maintenant en service. Avec les nouvelles voitures voyageurs, ce nouveau matériel permettra à VIA d'offrir aux Canadiens d'un bout à l'autre du pays un meilleur niveau de service grâce à une ponctualité accrue, une meilleure gestion du parc et une réduction des frais d'exploitation.

Dans le Corridor, VIA a achevé la rénovation intérieure des voitures de la classe *VIA 1*, pour répondre à la demande soutenue et croissante des voyageurs d'affaires.

En 2002, le Conseil du Trésor a aussi autorisé VIA Rail à acheter cinq voitures voyageurs spécialisées de B.C. Rail destinées à la desserte de l'Ouest canadien.

Bientôt, la remise à neuf de cinq autorails contribuera à améliorer la qualité des services en régions et en régions éloignées. Ces autorails ont fait l'objet d'une réfection générale qui les rendra beaucoup plus fiables et ponctuels.

Gares

VIA a continué de moderniser ses principales gares d'un bout à l'autre du pays. En 2002, nous avons mené à bien d'importants projets de rénovation – remplacement des toitures, agrandissement des salles d'attente, amélioration de l'éclairage, réaménagement des comptoirs de billetterie et de manutention des bagages – des gares de Prince George, Thompson, Kingston, Kitchener, Brantford, Moncton, Campbellton et Halifax. Le réaménagement de la gare Union de Toronto, devant s'étaler sur une période de quatre ans, a commencé en 1999 et prendra fin en 2003.

VIA a également ouvert une nouvelle gare en banlieue d'Ottawa. La gare Fallowfield (Barrhaven) est beaucoup plus facile d'accès que celle du centre-ville pour les résidants de l'ouest d'Ottawa et des collectivités environnantes. Tous les trains Ottawa-Toronto font maintenant un arrêt à la nouvelle gare.

Matériel roulant et infrastructure

« La mise en œuvre du programme d'immobilisations de VIA se poursuit à bon rythme et les voyageurs partout au Canada en bénéficient déjà. »

Le programme d'immobilisations de VIA continue de produire des résultats impressionnants. Approuvé en 2000 par le gouvernement fédéral avec des crédits de 402 millions de dollars, ce programme aide à stabiliser et à moderniser le réseau ferroviaire voyageurs. Il prévoit l'achat de nouveau matériel roulant, l'amélioration des voies et de l'infrastructure, la modernisation des gares et l'adoption de méthodes d'exploitation plus soucieuses de la sécurité et de l'environnement. Tous ces éléments s'imbriquent pour relier les collectivités d'un bout à l'autre du pays par des services ferroviaires de haute qualité et abordables.

Voitures voyageurs et locomotives

L'assemblage des premières voitures Renaissance, achetées en 2000, est terminé. Ces nouvelles voitures modernes ont été intégrées au printemps dernier au train de nuit *Entreprise*MC entre Montréal et Toronto, et elles sont intégrées au train de jour entre Québec, Montréal et Ottawa depuis l'automne 2002.

VIA a également effectué une tournée de six villes du Corridor avec ces nouvelles voitures, ce qui a permis à 25 000 personnes d'en découvrir les caractéristiques. La réaction des clients a été très positive. Ils aiment tout particulièrement les grandes fenêtres, le confort et le roulement doux et silencieux des nouvelles voitures.

Les voitures Renaissance seront intégrées à l'*Océan* entre Montréal et Halifax en été 2003 et d'autres voitures s'ajouteront durant l'année aux trains desservant le Corridor. Nous avons acheté au-delà de 100 voitures qui, lorsqu'elles seront toutes prêtes à entrer en service, accroîtront d'un tiers le parc total de voitures voyageurs de VIA.

Les trains de VIA assurent des services d'un océan à l'autre dans toutes les conditions

La nouvelle structure de gestion interfonctionnelle mise en place en 2001 demeure un moyen efficace de stimuler l'innovation dans l'ensemble de l'entreprise tout en veillant à ce que chaque membre de l'équipe de VIA axe clairement ses efforts sur la «cible prioritaire», c'est-à-dire sur les résultats nécessaires pour continuer d'améliorer l'efficacité et la qualité du rail voyageurs. En 2002, VIA a accentué cette orientation sur les résultats en instaurant un cadre de responsabilité permettant d'établir et de mesurer la performance et d'en rendre compte.

Ainsi, en matière d'environnement, ce cadre définit la responsabilité de la direction, qui doit tenir compte des impacts environnementaux de l'exploitation du rail voyageurs et prendre les mesures qui s'imposent pour les minimiser. Il précise ensuite des indicateurs de performance mesurables, comme les émissions de gaz à effet de serre provenant des locomotives, qui serviront à rendre compte de la façon dont la direction s'acquitte de sa responsabilité. Ces indicateurs de performance sont ensuite liés à des initiatives précises menées par VIA pour atteindre des résultats clairement définis.

Les employés de VIA travaillent ensemble pour faire vivre aux clients une expérience de premier ordre. Debout (de gauche à droite) : Sylvain Léonard, Danny Lacasse, John Farinacci, Louis-Philippe Beauchamp, Ai Maréchal *et* Gilles Côté. *Assis (de gauche à droite) :* Rickey Kulac, Amélie Couture, André Alarie, Brigitte Jackson, André Martel, Juan Batista.

Le plan stratégique actuel de VIA définit les six grandes préoccupations ci-dessous dans le cadre de gouvernance et de responsabilité :

- **La sécurité :** créer un milieu de travail et un contexte opérationnel sécuritaires ;
- **Les gens :** créer un climat de travail qui favorise un engagement total à l'égard de la réussite du rail voyageurs ;
- **La croissance :** être le premier choix des voyageurs dans tous les marchés desservis ;
- **Le service :** offrir constamment à notre clientèle d'excellentes expériences de voyage ;
- **L'environnement :** répondre aux besoins de nos clients dans le souci du développement durable et le respect de l'environnement ; et
- **L'entrepreneuriat :** devenir autosuffisants en réduisant la part du financement public dans les activités d'exploitation et en finançant les nouvelles immobilisations avec les économies réalisées.

VIA a continué de raffiner son cadre de gouvernance et de responsabilité (Angèli Vigneault *et* Jean-Guy Durocher *au siège social de VIA à Montréal*)

Cette étude a conclu au bon fonctionnement du Conseil d'administration de VIA et le considère comme étant hautement efficace, notamment en raison des récentes améliorations apportées à sa structure et de la rigueur de son processus décisionnel. VIA bénéficie aussi du fait que ses administrateurs représentent une diversité d'intérêts régionaux et de secteurs.

Le Forum des politiques publiques a également constaté que la direction et le Conseil d'administration entretiennent une excellente relation, avec de nombreux exemples de respect mutuel et de confiance à l'appui ; cette situation tient en partie au fait que les administrateurs s'occupent des politiques de l'entreprise plutôt que des questions liées à son exploitation.

Les relations avec l'actionnaire témoignent elles aussi d'un professionnalisme et d'une efficacité accrus. L'actionnaire, représenté par le ministre des Transports et les fonctionnaires, s'est également dit généralement satisfait du fonctionnement de VIA. Par ailleurs, les hauts dirigeants de VIA sont ouverts aux recommandations constructives du Conseil sur des questions telles que les nominations et les évaluations du rendement.

Le Forum des politiques publiques a enfin présenté un certain nombre de recommandations pour améliorer encore davantage l'efficacité de la Société. VIA a commencé à appliquer ces recommandations en 2002.

Gouvernance et responsabilité

Le vérificateur général du Canada procède à un examen spécial de VIA Rail tous les cinq ans, s'attachant plus particulièrement à l'efficacité et au rendement de la gestion et de l'exploitation de VIA. Un examen spécial a été effectué en 2002 et le rapport du vérificateur général sortira en 2003.

De gauche à droite Steve Del Bosco, *vice-président, Marketing*; Carole Mackaay, *avocate générale et sécretaire*; J. Roger Paquette, *chef des services financiers*; Paul Côté, *chef de l'exploitation*; Christena Keon Sirsly, *chef de la stratégie de l'entreprise*; John Marginson, *vice-président, Programme d'immobilisations et Développement commercial* et Mike Greenberg, *vice-président, Approvisionnement, Immeubles et Environnement.*

VIA a continué de raffiner son cadre de gouvernance et de responsabilité pour rendre compte au gouvernement et aux Canadiens de la façon dont elle gère et améliore les services de rail voyageurs. En cela, elle vise principalement à étayer son engagement en matière de viabilité à long terme du rail voyageurs, à la fois sur le plan économique et sur le plan environnemental.

Gestion de l'entreprise

« VIA prend des mesures pour que la responsabilité de la viabilité financière et environnementale du service national de rail voyageurs demeure claire. »

Une nouvelle locomotive P42 Genesis s'arrête à la nouvelle gare Fallowfield (Barrhaven) de VIA en banlieue ouest d'Ottawa

Au cours de la dernière décennie, VIA s'est efforcée d'améliorer la gestion et l'exploitation des services de rail voyageurs au Canada, en éliminant les coûts inutiles, en maximisant ses produits, en cernant les besoins du marché et en y répondant. Les résultats de 2002 confirment que le rail voyageurs est non seulement un service pertinent et économiquement viable, mais aussi un service réclamé par un nombre croissant de Canadiens. La renaissance du rail voyageurs n'est plus une simple vision de l'avenir, mais un fait bien établi dans le secteur des transports au Canada.

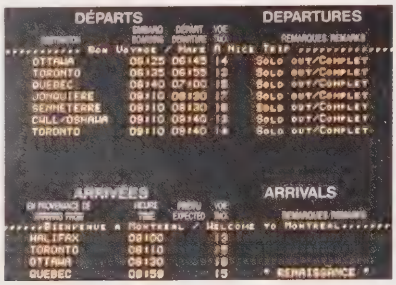
En 2002, le Conseil d'administration et la direction de VIA ont cherché à voir au-delà de l'avenir immédiat et à rehausser l'efficacité du Conseil dans l'établissement d'orientations à long terme pour le rail voyageurs. Ils ont également veillé à établir des structures appropriées de responsabilité pour guider la renaissance soutenue du rail voyageurs.

Conseil d'administration de VIA Rail Canada Debout (de gauche à droite) : Wendy Kelly, Donald Pettit, Greg Black, Anthony Friend, James J. Smith, Jean-Louis Hamel, Robert Matteau, Marlene McGraw, Jacqueline Boutet. *Assis (de gauche à droite) :* Timothy Reid, Barbara Kane, Jean Pelletier, Marc LeFrançois, Yvon LeBlanc *et* Alan Chapple.

Gouvernance de l'entreprise

Comme dans toute autre entreprise, le Conseil d'administration joue un rôle crucial de gouvernance en assurant la surveillance et l'orientation de la direction de VIA Rail, et en faisant en sorte que la stratégie à long terme de l'entreprise corresponde aux véritables intérêts de l'actionnaire. Pour une société d'État, dont l'actionnaire est le gouvernement du Canada et, en fin de compte, la population du Canada, ce rôle revêt une importance spéciale.

En 2001, VIA avait participé à un examen parrainé par la Bourse de Toronto sur les pratiques de gouvernance d'entreprise au Canada, dont le résultat fut un ensemble de directives à l'intention des conseils d'administration. En 2002, VIA a demandé au Forum des politiques publiques, organisme indépendant reconnu pour ses compétences en matière de gouvernance, d'étudier et d'évaluer la culture, la structure et les pratiques de gouvernance du Conseil d'administration de VIA. Cette étude avait pour but d'évaluer la conformité de VIA aux directives établies par le Conseil du Trésor fédéral et par la Bourse de Toronto, et d'identifier les moyens d'améliorer la gouvernance de l'entreprise.



Sécurité

Même si le rail voyageurs est déjà l'un des modes de transport les plus sûrs pour les Canadiens, l'amélioration de la sécurité demeure une priorité pour VIA Rail. Les incidents mettant en cause la sécurité des voyageurs ont diminué de 45 % en 2002 par rapport à 2001, et les blessures avec perte de temps par employé ont chuté de 22 %.

Taux de ponctualité

Le taux de ponctualité est sans doute l'un des principaux facteurs qui influent sur la décision de nos clients de prendre le train. Selon une tolérance de 15 minutes, il s'établissait à 84 % pour l'ensemble du réseau en 2002, ce qui correspond essentiellement aux résultats des années antérieures. Tant que les trains de voyageurs continueront de partager avec les trains de marchandises des voies détenues et exploitées par les compagnies de transport ferroviaire de marchandises, il sera extrêmement difficile d'améliorer ce taux de ponctualité; VIA continue néanmoins de faire tous les efforts nécessaires pour éliminer les causes des retards sur lesquelles elle a un contrôle.

Satisfaction de la clientèle

VIA suit à intervalle régulier le taux de satisfaction de la clientèle à titre d'indicateur principal de la qualité du service. En 2002, 37 % des clients interrogés ont indiqué que le rail voyageurs avait dépassé leurs attentes, une hausse importante par rapport à 2001. Moins de 5 % des voyageurs se sont déclarés insatisfaits du service de VIA tandis que plus de 95 % ont répondu que leurs attentes avaient été comblées ou dépassées.

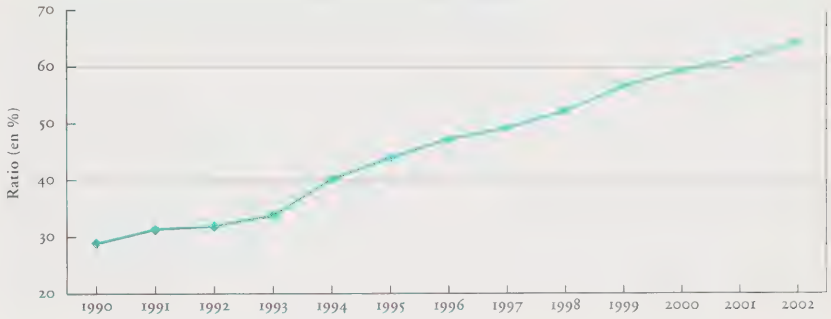
Progression du recouvrement des coûts

Notre ratio de recouvrement des coûts a poursuivi sa montée en 2002 et atteint 64,5 % pour l'ensemble du réseau de rail voyageurs, incluant les services offerts en régions rurales ou éloignées. La proportion de recouvrement des coûts est encore plus élevée, soit 92 %, pour les trains qui desservent les villes entre Québec et Toronto. Dans l'Ouest du Canada et entre Toronto et Windsor, le recouvrement des coûts s'établit à 64 %, tandis qu'il est de 48 % dans l'Est du Canada, et de 26 % pour les services en régions rurales et eloignées.

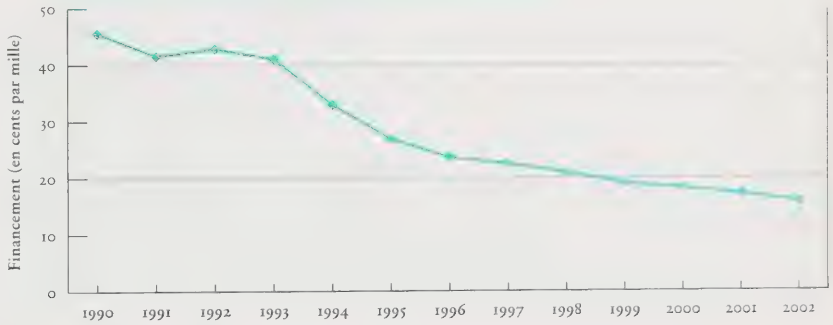
Dans l'ensemble du système, le ratio de recouvrement des coûts se situe aujourd'hui à un sommet historique, sa progression s'établissant à 31 % pour les cinq dernières années et à plus de 123 % depuis 1990. Le financement par voyageur-mille s'est amélioré de façon analogue, passant de 45,6 cents en 1990 à 15,8 cents en 2002.

Mario Lefebvre, *mécanicien au Centre de maintenance de Montréal, inspecte un ensemble d'essieux.*

Ratio des produits aux charges en trésorerie



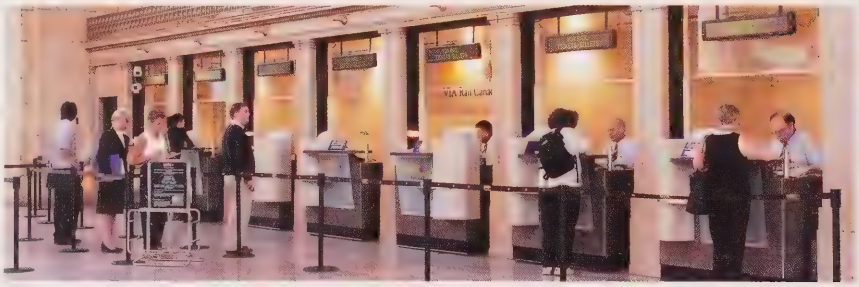
Financement de l'exploitation par voyageur-mille



Faits saillants de la performance de VIA en 2002

« Des gains substantiels en 2002 couronnent une décennie d'amélioration continue du rail voyageurs. Le recouvrement des coûts ayant augmenté de plus de 123 % en douze ans, VIA fonctionne dans les limites du financement public fixées par le gouvernement fédéral tout en offrant un service de meilleure qualité à un plus grand nombre de Canadiens que jamais auparavant. »

La performance financière et d'exploitation de VIA s'est considérablement améliorée en 2002, tout comme à chaque année depuis 1990. Notre achalandage et nos recettes ont poursuivi leur croissance tandis que nos besoins de financement d'exploitation ont chuté plus rapidement que prévu, ce qui a permis de rediriger dans le programme d'immobilisations de VIA des fonds dont nous avons grandement besoin. Pour presque chaque indicateur clé, VIA a encore une fois atteint ou dépassé ses cibles de performance en 2002.



Comptoirs de billetterie réaménagés à la gare [illegible] Toronto (de gauche à droite : Shani Moldaver, Jim Duffy, *agents de ventes au*

Achalandage accru

En dépit du ralentissement marqué qui affecte le secteur des voyages depuis le début de 2001 et qui s'est accentué à la suite des attentats terroristes du 11 septembre, l'achalandage de VIA a progressé, surtout dans les marchés traditionnellement dominés par le transport aérien et routier. Globalement, VIA a transporté près de quatre millions de voyageurs, une augmentation de 116 000 voyageurs par rapport à 2001 et de plus d'un demi-million de voyageurs par rapport à 1990. Le nombre de voyageurs-milles est passé à 948 millions, en hausse de 27 millions de milles par rapport à 2001. La demande de services de première classe pour les voyageurs d'affaires dans le corridor Québec-Windsor a été très forte.

La classe Bleu d'Argent™ *de VIA est renom[illegible] pour ses repas succulents et la vue superbe.*

Augmentation des produits d'exploitation

Un plus grand nombre de clients et la hausse de la rentabilisation par voyageur ont porté nos produits totaux à 270,8 millions de dollars en 2002, soit une augmentation de 17 millions de dollars. Ces résultats font suite à une décennie d'améliorations importantes et constantes. Les produits totaux dépassent maintenant de plus de 42 % ceux de 1997 et de presque 90 % ceux de 1990.

Diminution des besoins de financement

Malgré la majoration des charges d'exploitation engendrée par le nombre accru de voyageurs-milles, les besoins de financement d'exploitation de VIA ont diminué de 9 millions de dollars en 2002. Ceci représente une réduction de 28 % au cours des cinq dernières années et de 63 % par rapport à 1990.

Marc LeFrançois
Le président et chef de la direction

De tels résultats ne sont possibles que grâce au personnel exceptionnel de VIA Rail, dont les compétences, l'ardeur à la tâche, la souplesse et la créativité sont les ingrédients de notre succès. Je suis fier d'appartenir à cette équipe extraordinaire.

Chacun des membres de notre équipe est convaincu comme moi que nous commençons à peine à exploiter le potentiel du rail voyageurs en tant que service moderne, efficace et répondant particulièrement bien aux besoins des Canadiens qui voyagent aujourd'hui. Tout au long de l'année, notre conviction et nos efforts en vue d'exploiter ce potentiel ont été constamment soutenus et encouragés par le travail du Conseil d'administration de VIA.

Le rail voyageurs demeure un service précieux et même vital pour le Canada. Je crois qu'il nous est possible d'améliorer et d'étendre encore davantage le rail voyageurs, c'est-à-dire d'offrir un service plus rapide et plus fréquent aux Canadiens, sur un réseau ferroviaire moderne qui deviendra une composante essentielle du système de transport intermodal moderne et efficace dont le Canada a besoin pour l'avenir.

Et je crois que, peu importe le rôle que VIA sera appelée à jouer, nous continuerons d'obtenir des résultats similaires à ceux qui nous ont valu de compter parmi les sociétés de transport les mieux gérées au monde.

Message du président et chef de la direction

« Demande soutenue, saine gestion et créativité ont suscité une autre année remarquable pour le rail voyageurs. »

Tout le monde à VIA Rail croit passionnément au potentiel du rail voyageurs

Tout le monde à VIA Rail croit passionnément au potentiel du rail voyageurs. Le besoin d'un tel service de haute qualité à prix abordable est réel, et nous avons la conviction de pouvoir y répondre. D'ailleurs, depuis bien plus d'une décennie, nos résultats le prouvent.

Chaque année, nous avons travaillé d'arrache-pied pour contrôler nos coûts, améliorer notre service et identifier de nouvelles méthodes créatives permettant de mieux répondre aux exigences de nos clients. De plus, la croissance de nos revenus, le recouvrement de nos coûts et notre part de marché ont augmenté, souvent par une marge impressionnante.

Notre succès s'est maintenu en 2002, car, une fois de plus, nous avons battu nos records antérieurs et connu une autre année remarquable. Nous avons atteint ou dépassé presque tous nos objectifs de rendement avec un chiffre d'affaires et un nombre de voyageurs supérieur à ceux des douze dernières années.

Bien que les secteurs du tourisme et du voyage subissent encore les répercussions de septembre 2001, nous avons bénéficié d'une importante croissance dans nos marchés principaux – notamment d'une hausse de 10 % de l'achalandage global dans le corridor Québec-Windsor et d'une progression encore plus marquée du succès de notre première classe *VIA 1*. Dans l'Ouest et dans l'Est canadiens, nos produits touristiques ont également donné de bons résultats en 2002.

Parallèlement, notre programme d'immobilisations a franchi un certain nombre de jalons importants, ce qui se traduira par un rendement rapide et substantiel du capital investi. Nous avons lancé avec succès les nouvelles voitures Renaissance dans le Canada central. Nous avons procédé à d'importants travaux de modernisation de l'infrastructure ferroviaire entre Montréal et Ottawa afin que les trains puissent circuler plus rapidement sur ce parcours. Partout au pays, nous avons rénové de fond en comble nos gares principales afin de les rendre plus pratiques et confortables pour nos clients. Nous avons construit et ouvert dans la partie ouest d'Ottawa une toute nouvelle gare qui donne aux résidants de cette région un accès plus facile au rail voyageurs, tout en réduisant la durée globale de leur trajet vers Toronto.

Nous avons également cherché à offrir à notre clientèle des liaisons intermodales plus intégrées et directes, notamment par la création d'une gare intermodale à Halifax qui relie nos trains de voyageurs aux services d'autocars régionaux Acadian Lines et par la signature d'une nouvelle entente nationale avec les services d'autocars Greyhound du Canada.

Dès le début de 2002, nous savions que nous aurions d'importants défis à relever. Et, une fois de plus, l'équipe de VIA Rail s'est montrée à la hauteur en menant à bien des projets majeurs et de longue durée sans compromettre les normes élevées de service à la clientèle de VIA. De fait, un sondage international de la SNCF, la Société nationale des chemins de fer française, a montré que VIA Rail est maintenant reconnue comme l'une des meilleures sociétés de rail voyageurs au monde pour le service à la clientèle.

Jean Pelletier
Le président du Conseil

Les avantages du rail voyageurs, qui peut transporter efficacement un grand nombre de personnes et fournir un réseau fiable assurant des correspondances intermodales avec d'autres services de transport, comme les trains de banlieue, les autocars et les avions, deviennent de plus en plus évidents.

Dans le corridor Québec-Windsor en particulier, les Canadiens sont de plus en plus préoccupés par l'inefficacité des déplacements sur des autoroutes congestionnées, les répercussions de l'expansion des routes et des aéroports sur les collectivités locales, et le smog, le bruit et la pollution qui s'ensuivent. Bon nombre de gens considèrent le rail voyageurs comme une solution intéressante, c'est-à-dire comme un moyen plus approprié de gérer les exigences du transport moderne, en évitant les inconvénients et les retards immanquablement associés aux autres modes de transport. Comme en témoigne la hausse de l'achalandage et des revenus de VIA, les Canadiens découvrent que le rail voyageurs est un service de haute qualité, fiable et constant qui les amène à leur destination en toute sécurité et tout confort.

Le rail voyageurs possède des qualités distinctives lui permettant d'offrir aux Canadiens le type de transport dont ils ont besoin. VIA Rail offre déjà ce type de transport, et a fait ses preuves en matière de saine gestion et de rendement. Si on le lui demande et si les conditions d'exploitation sont correctes, VIA est prête, désireuse et capable de faire plus pour offrir aux Canadiens un moyen de transport approprié, viable et abordable dont ils ont un besoin croissant aujourd'hui et pour l'avenir.

Message du président du Conseil

«VIA répond efficacement aux nouveaux besoins des Canadiens et peut faire plus si on le lui demande.»

Si on le lui demande et si les conditions d'exploitation sont correctes, VIA est prête, désireuse et capable de faire plus.

Il y a vingt-cinq ans, le gouvernement fédéral créait VIA Rail Canada pour consolider les divers services voyageurs offerts par le Canadien National et le Canadien Pacifique et former le premier réseau national public de rail voyageurs au pays. Au cours de la dernière décennie, notamment, VIA a géré ce réseau en surveillant étroitement sa «rentabilité», c'est-à-dire en veillant à offrir le meilleur rendement possible du capital public investi tout en répondant efficacement aux besoins des Canadiens partout au pays.

Aujourd'hui, on peut affirmer sans hésiter que VIA Rail a réussi : l'exploitation du rail voyageurs est fiable et efficace, et offre une valeur intéressante aux Canadiens d'un océan à l'autre. Les principes de base d'une saine gestion sont bien établis et des contrôles financiers rigoureux nous ont permis de comprimer systématiquement nos coûts presque à chaque année depuis 1990. Notre engagement à offrir un service de haute qualité à prix abordable s'est traduit par une augmentation des revenus annuels de 90 % depuis 1990, et par une progression extraordinaire dans le recouvrement des coûts de 123 %, pour atteindre 64,5 % en 2002.

Par ailleurs, VIA est en meilleur état que jamais. VIA gère depuis l'an 2000 un programme d'immobilisations de 402 millions de dollars du gouvernement fédéral, qui lui permet d'acheter de nouvelles locomotives, d'accroître d'un tiers son parc de voitures voyageurs et de moderniser son réseau de gares et d'installations voyageurs.

Ce faisant, VIA a acquis la réputation d'être une des sociétés de rail voyageurs parmi les mieux gérées au monde. Les résultats de 2002 confirment d'ailleurs que VIA a renouvelé avec succès l'exploitation du rail voyageurs et qu'elle est aujourd'hui, de toutes les compagnies de transport de voyageurs au Canada, l'une des mieux administrées.

VIA a affermi sa volonté de saine gestion en 2002 en procédant à un examen approfondi de toutes les pratiques de gestion au sein de la Société. Un certain nombre de projets, décrits en détail dans ce rapport annuel, permettront aux membres du Conseil d'administration – qui surveillent et orientent VIA au nom des Canadiens – de continuer à faire leur travail de façon responsable et efficace. En 2002, les administrateurs de VIA, et surtout les présidents des comités du Conseil, se sont acquis le respect de la Société pour leur intérêt et leur dévouement soutenus.

Cette surveillance et cette orientation revêtent une importance particulière pour VIA, qui analyse actuellement les moyens de répondre à la demande accrue de services de rail voyageurs au Canada. L'augmentation constante de la demande illustre le fait que, pour de nombreux Canadiens, le rail voyageurs répond bien aux besoins de transport du Canada au 21e siècle. Plus s'accentue la congestion des autoroutes et des aéroports, plus se manifestent les limites d'un système trop axé sur le transport routier et aérien. De nouvelles autoroutes et de plus gros aéroports ne semblent plus être des solutions aussi intéressantes, car leurs avantages diminuent et leurs coûts sociaux s'amplifient.

L'ANNÉE EN CHIFFRES

Les indicateurs financiers et statistiques d'exploitation clés ci-dessous résument le rendement de la société depuis 1990, première année d'exploitation de l'actuel réseau.

	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	1995	1994	1993	1992	1991	1990
INDICATEURS FINANCIERS CLÉS *(en millions de dollars)*													
Produits	270,8	253,8	240,7	220,6	200,2	190,5	184,5	175,0	176,4	164,2	155,8	150,1	142,8
* Charges en trésorerie	419,9	412,4	404,7	389,1	382,6	386,5	389,8	397,3	438,5	485,2	487,1	478,1	493,3
Dépenses en immobilisations	98,4	146,7	45,9	10,9	18,3	16,4	20,7	39,6	25,3	11,8	44,7	40,1	31,5
Financement de l'État :													
Exploitation	149,4	158,8	164,4	168,5	178,4	196,0	205,3	222,3	262,1	321,0	331,3	328,0	350,3
Frais de réorganisation	4,3	4,5	5,9	1,5	–	16,3	19,2	33,5	30,8	15,3	12,9	24,7	59,7
Total du financement de l'exploitation	153,7	163,3	170,3	170,0	178,4	212,3	224,5	255,8	292,9	336,3	344,2	352,7	410,0
Immobilisations	103,4	151,7	45,9	–	–	16,4	20,7	39,6	25,3	11,8	44,7	40,1	31,5
** Total du financement de l'État	**257,1**	**315,0**	**216,2**	**170,0**	**178,4**	**228,7**	**245,2**	**295,4**	**318,2**	**348,1**	**388,9**	**392,8**	**441,5**
*** **STATISTIQUES D'EXPLOITATION CLÉS**													
* Ratio des produits aux charges en trésorerie (%)	64,5	61,5	59,5	56,7	52,3	49,3	47,3	44,0	40,2	33,8	32,0	31,4	28,9
Voyageurs *(en milliers)*	3 981	3 865	3 795	3 569	3 618	3 719	3 557	3 465	3 412	3 402	3 400	3 491	3 458
Voyageurs-milles *(en millions)*	948	921	904	885	850	873	865	827	794	781	772	788	768
Financement de l'État de l'exploitation par voyageur-mille *(en cents)*	15,8	17,2	18,2	19,0	21,0	22,5	23,7	26,9	33,0	41,1	42,9	41,6	45,6
Trains-milles parcourus *(en milliers)*	6 770	6 665	6 621	6 448	6 325	6 482	6 472	6 219	6 524	6 515	6 483	6 270	6 386
Voiture-milles parcourus *(en milliers)*	48 262	46 102	45 121	43 168	42 068	41 242	40 491	37 492	36 351	35 861	35 993	35 934	35 768
Coefficient d'occupation moyen (%)	57	57	56	56	55	57	58	59	57	56	53	56	55
Nombre moyen de voyageurs-milles par train-mille	140	138	137	137	134	135	134	133	122	120	119	126	120
Ponctualité (%)	84	85	83	84	81	84	84	86	87	90	90	90	88
Nombre d'employés à la fin de l'exercice	3 054	3 013	2 958	2 909	2 952	2 969	3 000	3 178	3 718	4 131	4 478	4 402	4 525

* Les charges en trésorerie excluent les amortissements des immobilisations, les frais de réorganisation, les charges de retraite et les avantages sociaux futurs.

** Ce total exclut le financement interne du fonds de renouvellement des actifs de 16,5 millions de dollars en 1999 et 33,6 millions de dollars en 1998, et inclut une contribution de 5 millions de dollars au fonds de renouvellement des actifs en 2001 et 2002 provenant du surplus du financement en capital.

*** Les statistiques d'exploitation clés sont non vérifiées.

Lettre au ministre des Transports

L'honorable David Collenette, C.P., député,
ministre des Transports, Ottawa

Monsieur le Ministre,
Conformément aux dispositions de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, je suis heureux de vous présenter le rapport annuel de VIA Rail Canada inc. pour l'exercice terminé le 31 décembre 2002.

Le président du Conseil,

Jean Pelletier

Jean Pelletier

Table des matières

L'année en chiffres 1
Message du président du Conseil 2
Message du président et chef de la direction . . . 4
Faits saillants de la performance de VIA en 2002 6
Gestion de l'entreprise 9
Matériel roulant et infrastructure 12
Marketing 15
[illegible] 17
Questions environnementales 20
Perspective d'avenir 22
Etats financiers 25

Vue d'ensemble de la société

VIA Rail exploite les services nationaux de transport ferroviaire voyageurs pour le compte du gouvernement fédéral. Notre mission, à titre de société d'État indépendante créée en 1977, consiste à offrir aux Canadiens des services voyageurs sécuritaires, efficaces et respectueux de l'environnement. Nous la remplissons en assurant des services de qualité à notre clientèle, en maximisant nos recettes, en contrôlant nos coûts et en misant sur les points forts du rail voyageurs : l'un des modes de transport les plus sûrs, les plus fiables et les plus écologiques qui soient.

Pour tous les voyageurs canadiens

Notre vision consiste à être le chef de file des transporteurs canadiens de voyageurs pour l'excellence des services. Reconnue à l'échelle internationale comme l'une des meilleures compagnies de chemin de fer au monde en matière de service à la clientèle, VIA transforme le rail voyageurs pour répondre aux besoins d'un pays moderne en pleine croissance en offrant des services plus rapides et des trains plus nombreux pour transporter plus de Canadiens que jamais auparavant.

D'un océan à l'autre

Nous exploitons plus de 480 trains par semaine, qui circulent sur 14 000 kilomètres de voies pour relier au-delà de 450 collectivités au Canada. Avec un effectif d'environ 3 000 employés, VIA a transporté en 2002 près de quatre millions de voyageurs sur près de 950 millions de milles.

Dans **l'Ouest canadien**, VIA assure à l'année longue et dans toutes les conditions météorologiques des services ferroviaires intervilles, y compris des services vers les collectivités éloignées. Le magazine *National Geographic* a inclus le *Canadien*MD, le légendaire train transcontinental qui assure trois fois par semaine la liaison Toronto-Vancouver, dans sa liste des cinq plus merveilleux voyages au monde ; quant au *International Railway Traveler*, il le classe parmi les meilleures expériences ferroviaires au monde.

Dans le **corridor Québec-Windsor**, les trains de VIA fournissent aux voyageurs des services rapides, pratiques, confortables et abordables de centre-ville à centre-ville entre les grands centres d'affaires du Canada. La classe *VIA 1*MC offre un service de première classe ainsi qu'un cadre spacieux et agréable permettant aux gens d'affaires de travailler ou de se détendre pendant le trajet.

Dans les **provinces Atlantiques**, l'*Océan*MC relie six fois par semaine, dans chaque direction, Montréal et Halifax, et offre aux voyageurs en classe *Alizés*MC des services de première classe. En outre, le *Chaleur*MC assure trois fois par semaine la liaison Montréal-Gaspé, et ce, aller-retour.

Dans les **régions rurales et éloignées**, VIA exploite des liaisons jugées essentielles par le gouvernement pour répondre aux besoins.

VIA Rail Canada

Rapport Annuel 2002

Une entreprise publique au service des voyageurs

CA1
VR
-A56

Government
Publications

VIA Rail Canada

Annual Report 2003

Table of Contents

Message from the Board of Directors	**10**
Message from Management	**12**
The Year in Review	**14**
Strategic Objectives	**17**
Growth	**18**
Service	**20**
Health, Safety and Security	**22**
Environment	**23**
People	**24**
Entrepreneurship	**25**
Corporate Governance	**26**
Management Discussion and Analysis	**28**
Financial Statements	**32**

Letter to the Minister of Transport

The Honourable Tony Valeri, P.C., M.P.
Minister of Transport, Ottawa

Dear Minister:
In accordance with the provisions of the *Financial Administration Act*, I am pleased to submit VIA Rail Canada Inc.'s annual report for the year ended December 31, 2003.

Paul Côté

Paul Côté
Interim President and Chief Executive Officer

Corporate Overview

VIA operates Canada's national passenger rail service on behalf of the Government of Canada. An independent Crown Corporation established in 1977, our mission is to provide Canadians with a safe, efficient and environmentally responsible passenger service. We fulfill this mission by delivering quality service to our customers; by maximizing revenues and by controlling costs; and by building on the market strengths of passenger rail — one of the safest, most reliable and environmentally sustainable modes of transportation available.

Committed to Excellence — Our vision is to be the Canadian leader in passenger service excellence. We are committed to reshaping passenger rail to meet the needs of a modern, growing nation, to deliver faster services, operate more trains and carry more Canadians than ever before.

Serving Canadians Coast to Coast — We operate more than 480 trains weekly on 14,000 kilometres of track, connecting over 450 Canadian communities. With approximately 3,000 employees, VIA carried almost 3.8 million passengers over 857 million miles in 2003.

In **Western Canada**, VIA provides year-round, all-weather intercity transportation including service to remote communities. The legendary transcontinental *Canadian®*, a train running thrice-weekly between Toronto and Vancouver, has won international recognition over the years — including being voted one of the "Best Rail Experiences of the World" by the *International Railway Traveler* in 1999. In 2003, it also received the highest possible rating from Saga Holidaymakers, a highly-respected European holiday operator, for its dining car service.

In the **Quebec City – Windsor Corridor**, VIA's trains provide intercity passengers with fast, convenient, comfortable and affordable service, downtown-to-downtown between Canada's largest business centres. *VIA 1™* service offers first-class amenities, as well as a roomy, hassle-free environment allowing business travellers to work or relax en route.

In **Atlantic Canada**, the *Ocean™* runs six times a week between Montreal and Halifax, offering its friendly *Easterly™* service. The *Chaleur™* makes three trips each week from Montreal through the Gaspé Peninsula.

In **rural and remote areas**, VIA operates services designated by the government to meet regional transportation needs.

The Year at a Glance

The following key financial indicators and operating statistics summarize the performance of the Corporation for the year 2003 with comparative data for the years 1999 to 2002.

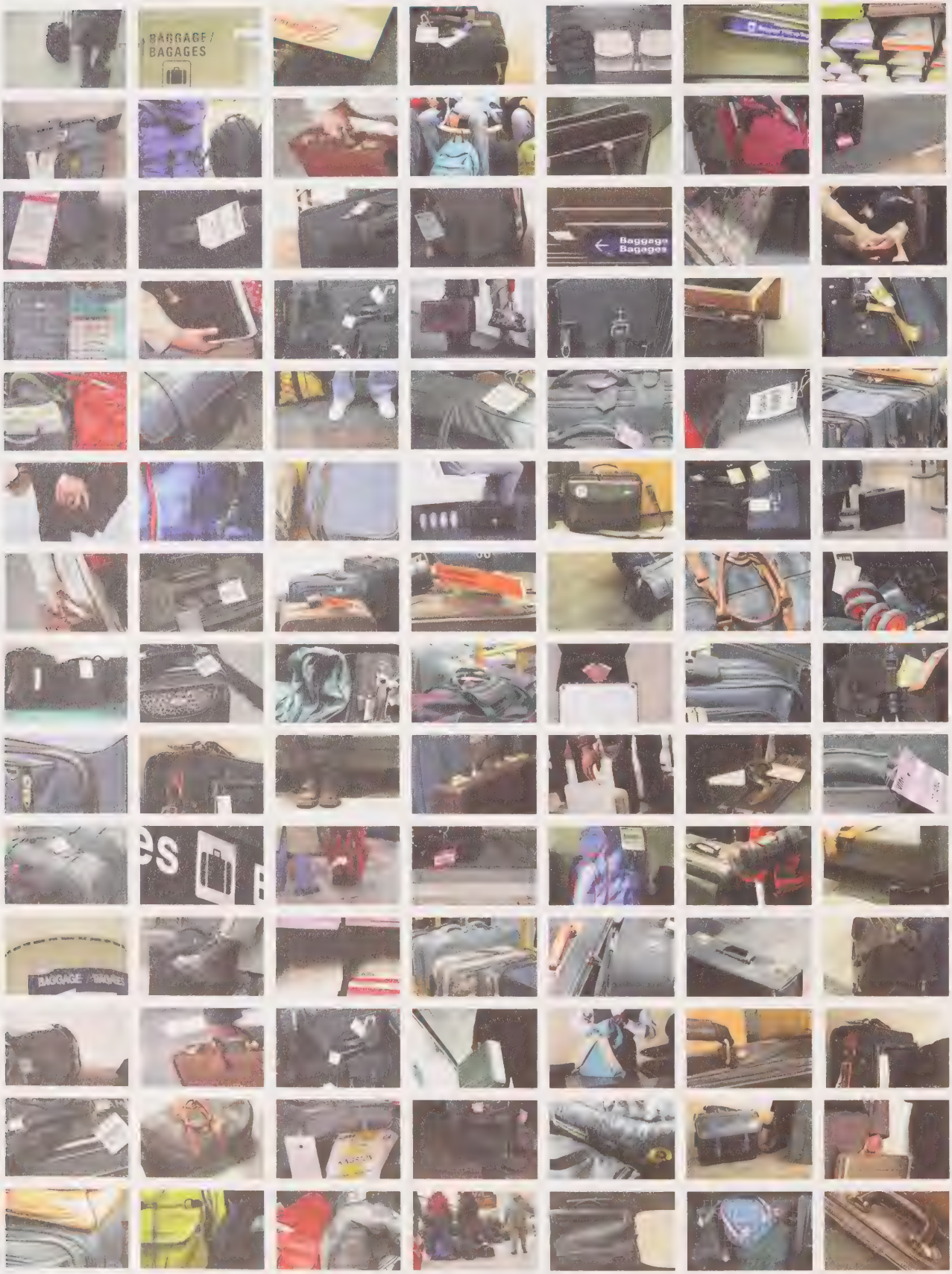
	2003	2002	2001	2000	1999
Key financial indicators					
(IN MILLIONS OF DOLLARS)					
Total revenue	**250.3**	270.8	253.8	240.7	220.6
Cash operating expenses (1)	**431.4**	424.2	416.9	410.6	390.6
Capital Expenditures	**77.4**	98.4	146.7	45.9	10.9
Government funding:					
Operating	**181.1**	153.7	163.3	170.3	170.0
Capital	**82.4**	103.4	151.7	45.9	—
Total Government funding (2)	**263.5**	257.1	315.0	216.2	170.0
Key operating statistics (3)					
Revenue/Cash operating expenses ratio (%) (1)	**58.5**	64.5	61.5	59.5	56.7
Total passengers carried (IN THOUSANDS)	**3,789**	3,981	3,865	3,795	3,569
Total passenger-miles (IN MILLIONS)	**857**	948	921	904	885
Government operating funding per passenger-mile (IN CENTS)	**21.1**	16.2	17.7	18.8	19.2
Yield (CENTS PER PASSENGER-MILE)	**26.8**	26.6	25.3	24.0	22.6
Train-miles operated (IN THOUSANDS)	**6,780**	6,770	6,665	6,621	6,448
Car-miles operated (IN THOUSANDS)	**48,682**	48,262	46,102	45,121	43,168
Average passenger load factor (%)	**53**	57	57	56	56
Average number of passenger-miles per train-mile	**126**	140	138	137	137
Number of active employees at year-end	**3,051**	3,054	3,013	2,958	2,909
On-time performance (%)	**73**	84	85	83	84

1) Cash operating expenses used in the calculation of the Revenue/Cash operating expenses ratio exclude amortization of property, plant and equipment, reorganization charges, pension and employee future benefits.

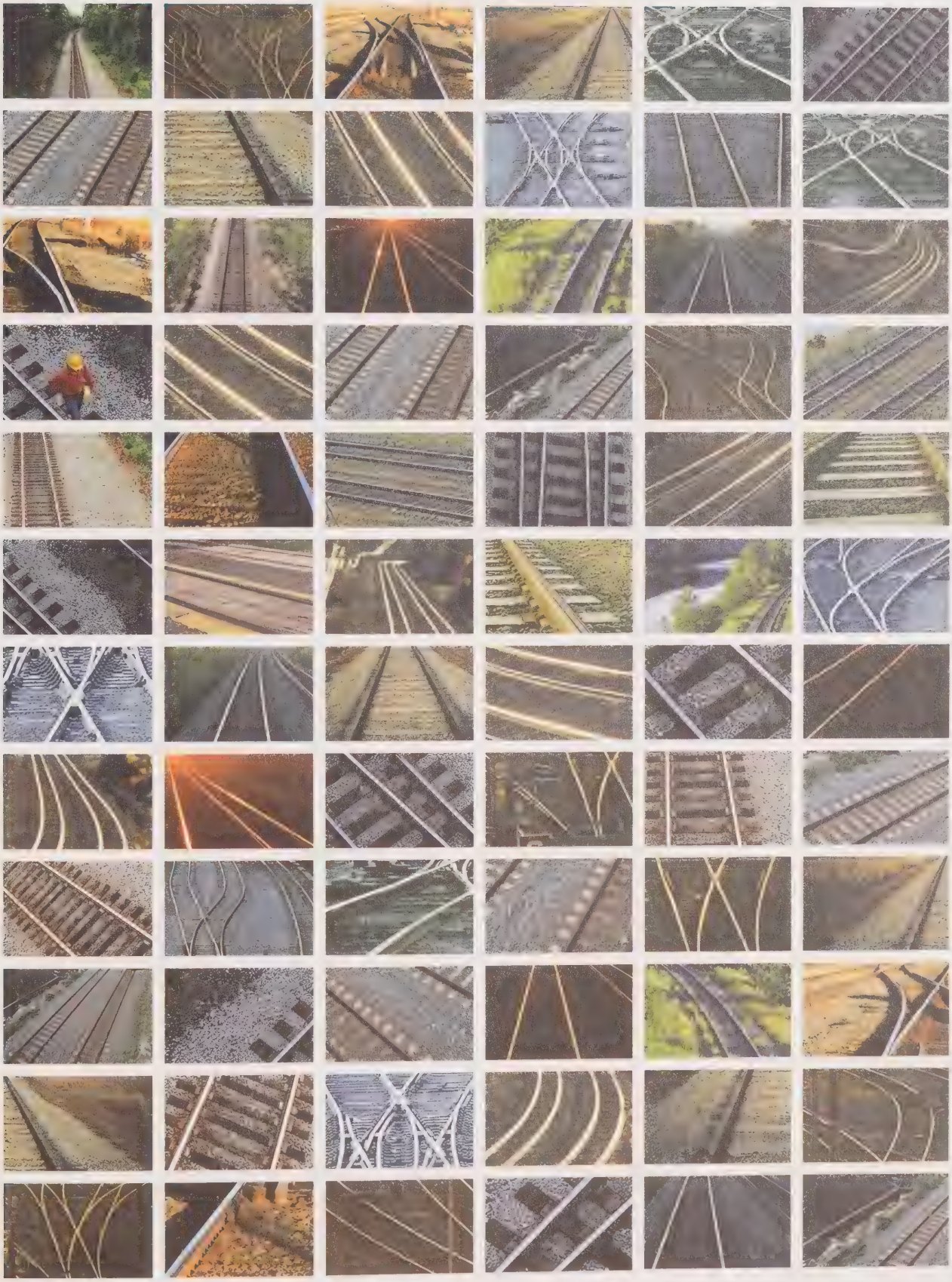
2) Excludes internal funding from the Asset Renewal Fund of $16.5 million in 1999 and includes a capital funding contribution to the Asset Renewal Fund of $5.0 million in 2001, 2002 and 2003.

3) Key operating statistics are unaudited.

Almost **4,000,000** passengers



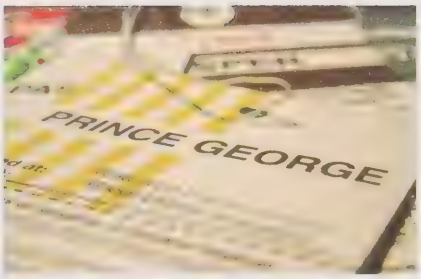
Operating over **14,000** kilometres of track



Over **3,000** employees

More than **480** trains per week

Serving some **450** Canadian communities



One vision: To be the Canadian leader in service excellence in passenger transportation.

Message from the Board of Directors

As Canadians look to future challenges, it will be critical to ensure that all parts of the transportation infrastructure are used in the most effective way possible.

In a country as vast as Canada, good transportation has always been critical to the well-being and prosperity of the nation. Today, as Canada takes its place in the 21st century as an increasingly urbanized nation, with one of the world's most modern, globalized economies, our transportation system faces new challenges. Passenger rail is contributing to efforts to address those challenges.

Along some of our most congested transportation corridors, frequent travel is becoming a basic fact of life for more Canadians. And Canadians are increasingly looking to passenger rail to provide an alternative to overcrowded highways and airports; an alternative that is efficient, environmentally sustainable, and especially attractive for medium-distance travel. Even in 2003, one of the worst years on record for the travel and tourism industry, the demand for passenger rail relative to other modes of transportation was strong.

Almost every business in the transportation and tourism industry suffered declines in revenue in 2003, following a combination of market events rarely, if ever, seen before. VIA was no exception. However, in key markets, where pressures on the transportation system are greatest, VIA bucked the trend and grew both market share and revenues. For example, VIA achieved significant revenue growth for services between Montreal and Ottawa, while in the Quebec City – Windsor Corridor as a whole, VIA's share of the public mode travel market grew by more than four per cent.[1]

Market research confirms that Canadians see a dynamic passenger rail service as a reasonable solution to their transportation needs, improving access and choice for travel. A report prepared for VIA in 2003 showed that 92 per cent of those surveyed favour the "expansion and improvement of passenger rail services."[2]

Since 1990, VIA has continuously improved the quality of Canada's passenger rail service, consistently earning high ratings for customer satisfaction. At the same time, VIA has steadily lowered the cost to government of operating the service. In 2003, when market conditions produced the first year-over-year decline in revenue in more than a decade (1995 excepted) VIA was able to minimize this setback by implementing rigorous cost-cutting measures.

1 — Pollara — Continuous tracking telephone survey (Toronto, Montreal, Ottawa, Quebec City), 4th quarter 2003
2 — Pollara — Public Opinion Survey, January 2003

If VIA is to meet the growing demand for more train services, while continuing to reduce funding costs, the corporation must stay focused on increasing revenues and investing for long-term growth. This will require not only VIA's excellent on-board service, but more frequent trains, faster trip times, and reliable on-time performance. More frequencies, higher speeds and reliable performance depend, in turn, on investing in the infrastructure capacity needed to operate modern, faster passenger trains.

At present, there is almost no capacity to improve the speed or frequency of train services in the Quebec City – Windsor Corridor. This severely limits VIA's ability to continue growing revenues and, in so doing, reduce funding costs. Even more disturbing is the fact that increasing freight traffic on this infrastructure, which is largely owned and managed by Canadian National, has started to *reduce* capacity for passenger trains, making it increasingly difficult for VIA to deliver existing services on schedule.

On-Time Performance	2001	2002	2003
Quebec City – Windsor Corridor	86%	85%	73%
Montreal – Halifax	86%	81%	69%
Toronto – Vancouver	71%	72%	61%
Total VIA system	85%	84%	73%

A decline in on-time performance for passenger rail which started in 2001 reached alarming proportions in 2003. This decline is due largely to the growing number of longer, slower freight trains which cause frequent delays in passenger operations. Since on-time performance is critical for maintaining customer loyalty and attracting new customers, this trend will seriously undermine VIA's performance if it is not addressed quickly.

As Canadians look to future challenges in maintaining an efficient, reliable transportation system at a reasonable cost, it will be critical to ensure that all parts of the existing transportation infrastructure are used in the most effective way possible. In areas where passenger rail can contribute most to meeting those challenges, investment in appropriate infrastructure for faster, more frequent and convenient passenger rail services should be considered a wise and responsible choice.

VIA is mindful of the stewardship responsibilities it holds on behalf of the Government of Canada and Canadian taxpayers, to manage Canada's national passenger rail service. Canadians expect the corporation not only to ensure full accountability for results already achieved, but to provide leadership in shaping a service that meets future needs. To this end, the Board undertook a number of initiatives to ensure that it can provide sound guidance and strategic direction to the corporation, following a review of corporate governance practices in 2002. These initiatives are described more fully in this report. In addition, this report includes a more comprehensive discussion and analysis of VIA's operations than in previous annual reports.

It is hoped that this discussion will provide Canadians with a clear picture not only of the challenges VIA faced during the year gone by, but the opportunities for further improving their passenger rail service to meet the needs of travellers in the years ahead.

Message from Management

Despite disastrous market conditions in 2003, our long-term strategic plan remains on track, with progress achieved towards all key objectives.

If it is true that facing adversity builds strength of character, VIA did a lot of character building in 2003. One catastrophe after another, from forest fires and a hurricane, to virus scares and power blackouts, disrupted train operations and our customers' travel plans. At times, the string of catastrophes — along with security concerns related to terrorism and the war in Iraq — threatened to bring the entire travel and tourism industry to a standstill.

By the end of the year, the impact on VIA's bottom-line results was discouraging, especially when the results are compared to previous years. It was impossible to achieve the kind of increases in ridership and revenue VIA has enjoyed year after year over the past decade.

But if we look at what we did achieve in 2003, VIA and its employees have much to be proud of. Our long-term strategic plan remains on track, with progress achieved towards all key strategic objectives.

Surrounded by events and circumstances beyond our control, we concentrated on the things we could control, and our employees did their jobs very well. VIA staff worked hard to ensure the safety of passengers, and to help them reach their destinations when disaster threw normal operations into confusion. We tightened our belts and cut costs, limiting the impact of revenue shortfalls on the corporation. We refocused marketing efforts to recover lost business and attract new customers to passenger rail, achieving a significant recovery in passenger volumes in the last quarter.

In fact, in the last quarter of 2003, recovery was well under way. VIA's trains carried more passengers in the Quebec City – Windsor Corridor than in any fourth quarter since 1990.

Through it all, VIA's people showed the kind of dedication to our customers, and to the success of passenger rail, that makes them the best in the business of passenger transportation. Despite frequent, often severe disruptions of service caused by forest fires, power blackouts, and steadily increasing freight traffic, the dedicated efforts of our employees helped keep customer satisfaction ratings high. Yield — a measure of revenues earned per passenger-mile — increased slightly. And while business was down throughout the industry, passenger rail performed better than many companies involved in travel and tourism.

Throughout the year, VIA remained committed to a long-term strategy for growth, and our vision for the future as the Canadian leader in service excellence in passenger transportation. Projects under the Renaissance investment program, including the introduction of new equipment into service and modernizing our stations, progressed on course. We continued to refine and improve products and services in all parts of the country, from Vancouver Island to Halifax. We strengthened our inter-modal partnerships to combine the strengths of different transportation modes, in ways that meet our customers' demands. For example, we reached a new agreement with WestJet which allows us to combine cross-Canada rail travel with convenient, low-cost return airfare and ground packages.

And we continued to make innovation a fundamental value of the corporation.

In 2003, VIA's innovative use of technology to streamline access for customers broke new ground. We tested wireless Internet access on board our trains, and introduced self-serve ticket kiosks at busy stations, enhanced our already successful Internet booking engine, and upgraded systems for telephone sales operations. These innovations helped earn VIA recognition from both the Ontario government and the Canadian Chamber of Commerce for excellence in business technology.

Perhaps most importantly, we continued strengthening the spirit of innovation and entrepreneurship at VIA, and reinforcing a team of professionals who are passionate about the success of passenger rail in Canada. Following comprehensive consultation with employees at all levels, we improved communications, training and development, and employee involvement in pursuing VIA's strategic goals. With a clear, well-understood management and accountability framework in place, and effective recognition of excellent performance, the people at VIA are creating one of the most highly skilled, deeply committed, capable business organizations in the country.

This is an organization that is ready and able to continue delivering, and improving, the high-quality and cost-effective service Canadians expect from their national passenger rail service.

There are many challenges ahead for passenger rail in 2004. For the travel industry as a whole, recovery from the dismal market conditions of the year gone by is forecast to be slow. But VIA has emerged from the year more determined than ever to deliver the best possible service to Canadians.

With the right tools, passenger rail will continue to grow as part of the efficient, well-coordinated, multi-modal transportation system Canada needs for the future.

The Year in Review

The 2003 travel market

Industry analysts have used the phrase "a perfect storm" to describe the unusual, and unpredictable, combination of events that struck Canadian travel and tourism markets in 2003. The market was already struggling throughout 2002 with the lingering aftermath of security concerns, following the terrorist attacks the previous fall in the United States. In 2003, renewed security concerns, outbreaks of contagious disease, and natural disasters combined to create an unprecedented decline in travel and related spending.

VIA, in fact, managed to resist the downward trend that started in 2001 better than most carriers. For example, in terms of passenger-miles, traffic in the Quebec City–Windsor Corridor grew four per cent overall in 2002, with even stronger growth in business travel. Some of our tourism products set new records that year, with ridership on VIA's *Bras d'Or* excursion train to Cape Breton Island increasing by 20 per cent and cost recovery reaching 122 per cent — a remarkable 39 per cent increase for the year.

VIA had good reason to expect this positive trend for passenger rail to continue in 2003. During the first two months of the year, total revenues kept growing.

The war and renewed security concerns

In February, however, news of the impending US war with Iraq raised new security concerns and uncertainty in the travel industry. This, along with a slow world economy and repeated terror alerts from the US in the following months, slowed travel from foreign markets. Travel to Canada from the US was especially affected by these factors, as well as by a weakening US dollar.

Health concerns

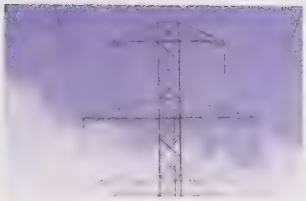
Then in March, the first cases of Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) were confirmed in Toronto. Concerns about travel risks related to contagious diseases had already flared up after a brief outbreak of the Norwalk virus in Vancouver. The SARS outbreak brought these concerns to a peak, as the World Health Organization issued a warning about travel to the Toronto area in April. This travel advisory had an immediate impact; following the advisory, visitor spending in Toronto fell more than 70 per cent compared to the same period in 2002.

Soon after the onset of SARS, concerns about health risks were heightened even more when an isolated case of Creutzfeldt-Jacob ("Mad Cow") bovine disease was confirmed. As fear mounted, the entire Canadian travel market suffered a devastating downturn. Across the country, business travel dropped, tour operators cancelled bookings, and individuals, especially international travellers, were reluctant to travel to or within Canada.

Forest fires in Western Canada

In August and September, VIA was on alert to help evacuate residents threatened by massive forest fires in Alberta and British Columbia. Although evacuation assistance was not required, the intense fires significantly disrupted VIA operations. While no train services had to be cancelled, fires burning close to rail lines frequently forced trains to be short-turned and delayed.

The fires had a devastating effect on the region, one of the world's top adventure and eco-tourism destinations for American and Asian travellers. Much of the tourism industry was virtually shut down, as large areas of the region were closed to hiking, camping and other tourism activities.



Blackout in Ontario

In August, a surge in the power grid in Ohio caused a long electric blackout covering most of southern Ontario, bringing much of the transportation system to a halt. The airline industry, in particular, was paralyzed.

VIA's trains continued to operate, but services were severely disrupted as some of Canada's busiest stations were plunged into darkness. Train delays up to seven hours inconvenienced passengers; mounting frustration added a further dampening effect on an already depressed travel market.

Hurricane in the Maritimes

In October, Hurricane Juan became the most damaging storm in modern history for the Maritimes, according to the Canadian Hurricane Centre. The storm put much of VIA's service centre and station facilities in Halifax under water, tore the roof off of VIA's former maintenance centre adjacent to the station, and shut down power for almost two weeks in some areas.

For VIA's customers, the storm meant further disruption of services and more frustration, leaving a lingering effect on market conditions in the region.

Impact on VIA

According to research by the consulting firm KPMG, the cumulative impact of natural disasters against a background of health and security concerns helped to create one of the steepest declines in the Canadian travel market on record. Domestic travel by Canadians dropped by about eight per cent compared to 2002. Travel to Canada from the US dropped almost 14 per cent, while travel from other countries dropped 16 per cent.

The negative impact on passenger rail was significant. However, VIA was more successful in limiting this impact than many in the industry, with passenger trips falling just 4.8 per cent over the year. By year end, VIA had successfully recovered volumes in the Quebec City – Windsor Corridor, with the highest fourth-quarter volumes since 1990. In the eastern part of that corridor, VIA succeeded in expanding its market share of public mode travel. This bodes well for continued recovery in 2004.

VIA's year-end results and recovery plan are examined more closely in the *Management Discussion and Analysis* section of this report.

VIA's people respond to disaster

As disasters struck — repeatedly — in 2003, the priority for every VIA employee was the safety and comfort of passengers.

- At the height of the SARS crisis, staff at stations and on board trains worked hard to reassure concerned customers, and implement alternate boarding and arrival procedures for those worried about travelling into Toronto. VIA also developed a new health protocol — praised highly by Health Canada — to assist passengers who had potentially contracted a contagious disease.
- Confronted with intense and potentially dangerous fires burning near rail lines in the West, train crews worked around the clock to prevent train cancellations and ensure passenger needs were met.
- During the Ontario power blackout, employees used bicycles or car-pooled to get to work, and worked long hours to ensure passenger safety in darkened stations.

Employees' efforts on behalf of passengers did not go unnoticed. In one case, during the power blackout, a 4 ½-hour train trip turned into a harrowing 11 ½-hour journey. Even though the train arrived seven hours late, passengers gave the locomotive engineers a standing ovation for getting them home safely.

6-5
VOLTAGE DE
VIA Rail Canada
CAUTION
MOVING PARTS
Rail Canada
TRAIN
LONDON
Gate 7
Gate 9

Strategic objectives

Unpredictable market conditions made it impossible to achieve the kind of revenue and ridership growth hoped for in 2003. But VIA's long term strategic plan for the future of passenger rail remains on track; initiatives supporting the Corporation's key objectives throughout the year were an unquestioned success.

Approved by the Board of Directors in 2002 and launched early in 2003, the current strategic plan defines the priority objectives VIA must achieve if it is to fulfill its new mission and vision for the future.

VIA's mission

is, by working together, to deliver safe, efficient and environmentally responsible services to travellers in Canada.

VIA's vision

is to be the Canadian leader in service excellence in passenger transportation.

The critical goals set out in the long term strategic plan are as follows:

Growth

to be the first choice of travellers in all markets that VIA serves.

Service

to consistently provide travellers with excellent travel experiences.

Safety

to ensure a safe and secure work and operating environment for colleagues, customers and the general public who come in contact with VIA.

Environment

to meet the needs of customers in an environmentally sustainable and responsible manner.

People

to create an environment promoting a passionate commitment to VIA's business success.

Entrepreneurship

to move towards self-sufficiency by reducing government funding and applying savings to capital investment.

In 2003, VIA made significant progress towards each of these long-term goals.

Growth

With revenues increasing five to ten per cent annually from 1997 to 2002, VIA has been able to significantly improve and expand passenger rail services for Canadians, while reducing the costs to government of operating these services.

Growth in revenues, ridership and services continues to be a core focus of VIA's strategic plan. While revenue growth was not achieved in 2003, VIA moved closer to the goal of becoming the first choice of travellers.[1]

Expanding market share

The Quebec City – Windsor Corridor is the busiest travel market in Canada, and represents over 70 per cent of VIA's business. In 2003, passenger rail became the first choice for a greater proportion of travellers in this market.[1]

VIA increased its share of the public mode travel market in the Corridor every quarter of 2003, with growth reaching more than four per cent year over year. With total passenger volumes in the Corridor exceeding normal levels and setting new records in the fourth quarter of 2003, VIA is in a good position to maintain and expand these gains in 2004.

Reducing trip times in time-sensitive markets

In 2003, VIA achieved a remarkable 20-minute reduction in the best trip time between Montreal and Ottawa, making the train a more attractive choice for travellers on this route. As a result, VIA was able to increase revenues for this service, even under poor market conditions.

The reduced trip times, and resulting revenue growth, were a direct result of investments made to improve the Montreal – Ottawa infrastructure in 2002, allowing passenger trains to operate safely at higher speeds. With additional infrastructure improvements, similar time reductions and growth can be achieved in other key Corridor markets. VIA's current investment plan, pending approval at the time of this report, addresses the need to improve infrastructure on these routes.

1 — In 2003, VIA's share of the public mode travel market in the Quebec City – Windsor Corridor rose more than four per cent [illegible] the previous year (Pollara — 4th quarter 2003)

New train frequencies and services

Adding new frequencies in high potential markets — providing travellers with more convenient choices for departures and arrivals — has been critical to the growth of passenger rail over the past decade. VIA operates 20 per cent more frequencies today than in 1990. Over the same period, in the Corridor - East (Toronto to Quebec City) alone, the number of frequencies went up 37 per cent, which increased both revenues and ridership, while reducing the company's reliance on operating funding from government by 56 per cent.

In August 2003, VIA added a fourth Jasper — Prince Rupert weekly departure, which will continue to operate during peak tourism periods. Additional express services planned for the Toronto - Ottawa - Montreal triangle have been put on hold, but will be introduced if the operating capacity of the rail infrastructure shared with freight trains can be optimized to handle increased traffic.

Interest in expanding and adding new passenger rail services remains high in all parts of the country. During 2003, VIA received requests from local communities, municipalities and provincial governments to consider offering additional services in Western Canada, Ontario, New Brunswick and Nova Scotia. VIA is evaluating the feasibility of such services, to determine if, and under what conditions, they could be provided without increasing costs to government. Any decisions based on these evaluations will, of course, be made by the Government of Canada.

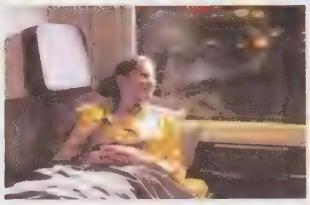
Expanding intermodal partnerships

VIA has been a leader in promoting intermodal services which improve the integration of passenger rail with other modes of travel, providing more convenient travel options for customers. In 2003, VIA continued the development of intermodal facilities with the integration of bus operations at the Halifax and Miramichi train stations, and examined options for better modal integration at other stations across Canada.

In December, VIA reached an agreement with WestJet airlines in Western Canada to provide travellers with integrated, multi-modal packages to destinations served by both VIA and WestJet, allowing customers to combine rail and air travel in a seamless service.

VIA also expanded interline agreements with two bus operators, Greyhound in Western Canada and SMT in the Maritimes, building on the partnerships established in 2002.

Service



The quality of VIA's services is legendary, top-rated internationally and consistently praised by rail passengers. High-quality service delivery has always been the foundation of VIA's competitive edge in the marketplace, and remains critical to creating and keeping loyal customers.

VIA maintained high customer ratings in 2003, with 95 per cent of customers saying that service met or exceeded their expectations.

New service level

VIA introduced the new *Comfort* class, a redesigned and improved economy service, providing comfortable and affordable basic transportation across Canada, for travellers who do not wish to avail themselves of sleeping car accommodations. On transcontinental trains, *Comfort* class customers have access to the Skyline dome car, with its coffee shop and superb views of the countryside. In addition to complimentary pillows and blankets, snacks and reasonably priced meals are available. Travellers in *Comfort* Class may also enjoy dining car service, with the exception of the *Silver & Blue™* dining car during peak season.

New and improved passenger cars

VIA continued to introduce its new, Renaissance passenger cars into service. First launched on the *Enterprise* overnight service between Montreal and Toronto in 2002, the new equipment is now available on all trains between Montreal and Quebec City, and on certain trains between Montreal and Ottawa and Montreal and Halifax. The initial revenue-testing phase identified several technical issues that are being addressed through a staged equipment modification program.

The self-propelled Rail Diesel Cars used for passenger services on Vancouver Island and between Sudbury and White River have been completely overhauled and are now back in service. The refurbished equipment provides customers with additional comfort, and much more reliable travel. Also in Western Canada, VIA introduced Panorama dome cars on the *Skeena™*, in conjunction with a new improved level of service, offering customers a much enhanced visual experience on their journey through the mountains and along the Skeena River.

Upgrading stations

Over the past four years, VIA has invested in upgrading and enhancing the quality and appearance of stations, and improving passenger comfort. Important renovations and improvements were completed at 25 major passenger stations while work continued across the network, focusing on general repairs, painting, upgrading heating and cooling systems, and site repairs to parking lots and platforms.

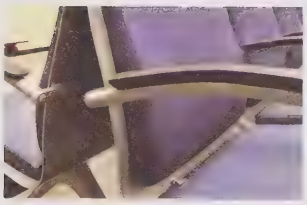
For example, VIA completed major renovations at the Pacific Central Station in Vancouver. The renovations included the expansion of the *Silver & Blue* lounge, improved access to the departure terrace, new ticket counters and the relocation and installation of a baggage conveyor. In line with the Renaissance station development program, the work has preserved the beauty of the heritage station while giving customer facilities a more modern look and better utility.

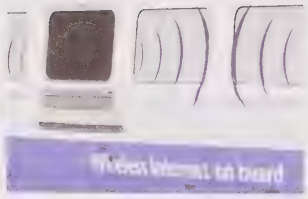
In Halifax, VIA completed a $2.9 million redevelopment of its heritage station, including major repairs and improved rental space to generate new revenue. The facility is now a productive intermodal station serving both passenger rail and regional bus passengers, integrating the transportation activities of Acadian Bus Lines. In addition, new tenancies have filled much of the vacant space.

VIA also completed energy conservation projects at various stations and installed wayside power facilities. These facilities provide the electricity needed for cooling, refrigeration and heating systems while trains are in the station or parked in the maintenance centre yard. This allows for a reduction in engine idling and reduces fuel consumption, as well as greenhouse gas emissions.

Enhanced e-business services

VIA has pioneered the innovative application of technology to allow customers faster, more convenient access to passenger rail ticketing and reservations. VIA was the first passenger train company in the world to access the airline computer reservation system in 1995 and the first to create an online Internet booking service in 1997.





The Canadian Chamber of Commerce named VIA's Web site the Best Business-to-Consumer Web site for a large Canadian enterprise in 2003. VIA's online booking and research services currently draw approximately 500,000 visitors per month. The Web site attracted a 60 per cent increase in new users during the year. Approximately 16 per cent or $34.8 million of all 2003 sales were booked online.

VIA's customized online booking service for the Ontario provincial government also received a Gold Award at the Public Sector Quality Fair 2003. The streamlined booking service for government employees, which helps to make VIA their first travel choice for intercity trips, was expected to save the Ontario government an estimated $300,000 in travel transaction fees for the year 2003 alone.

In 2003 VIA became the first and only passenger transportation company in Canada to offer customers the option of both reserving and purchasing travel tickets through the use of self-serve kiosks. Thirty-three self-service ticketing kiosks have been installed at major stations in the Quebec City – Windsor Corridor. These kiosks help to eliminate the need for customers to wait in line during peak travel periods, while reducing the costs of ticket sales for VIA and allowing ticket office employees to concentrate their efforts on promoting and selling our products to customers who prefer personal interaction.

In partnership with Bell Canada, Intel and PointShot Wireless, VIA conducted extensive testing of wireless Internet access in selected *VIA 1* cars between Montreal and Toronto — the first passenger carrier in Canada to test such service. Wireless access has the potential of giving VIA a competitive advantage by enhancing business traveller productivity. Many customers have asked to travel exclusively in the "connected cars" during the tests. The feasibility of offering wireless services on a permanent basis will be evaluated in 2004.

Lastly, VIA added procurement activities to its Web site so that prospective suppliers from anywhere in the world can register and view a list of current opportunities for doing business with VIA. In addition to opening up access to a wider selection of suppliers, VIA has also found buyers for some of its surplus assets through this same site.

Improved *VIA Préférence* program

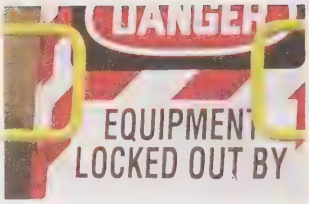
VIA's customer reward program, *VIA Préférence™*, has been highly successful since it was introduced in 1996, and VIA has continually improved the program to better recognize and serve its best customers. In 2003, the program was redesigned to make it more efficient and responsive to the individual needs of members.

VIA changed the way inbound communications from *VIA Préférence* members are handled to provide a more personal, customer-focused service. In the past, many calls, letters, faxes and e-mails from *VIA Préférence* members were handled by a marketing firm on VIA's behalf. Now, this gap between customers and VIA staff has been eliminated. All communications from members are handled directly by VIA's own customer service specialists. This not only allows VIA to build stronger, more personal relationships with active train travelers: it helps VIA gain much better knowledge and understanding of each customer's travel needs and priorities, and deliver a service that responds to those needs.

In addition, telephone sales and customer relations agents now have access to the *VIA Préférence* database, including customer profiles. Agents can view this information while serving customers to ensure more personal, customized service for *VIA Préférence* members.

In response to member feedback, VIA has also introduced more reward options, including one-way trips, children's tickets and cash upgrades for *VIA 1* travel, and made significant improvements to the *VIA Préférence* Web site. These changes provide more flexibility, greater value and better recognition to the Corporation's most loyal customers.

Health, Safety and Security



The safety and security of every customer and employee is the number one priority for VIA. Attention to safety is integrated into every aspect of VIA's operations. Safety roles, responsibilities and accountabilities are clearly defined and documented.

VIA health and safety committees play an important role in this process, helping to identify and recommend corrective actions to potential causes for injuries, and assisting in safety and health related investigations. VIA has created two safety and health policy committees to provide system-wide support to the workplace committees. All health and safety committees consist of members of both VIA management and our two major unions, Canadian Auto Workers and Teamsters Canada Rail Conference.

Workplace Committee and Policy Committee activities are closely monitored by VIA's frontline management, by the Director, Safety, Health and Regulatory Affairs and by the Chief Operating Officer. Safety and Health related issues and activities are also reviewed, as required, by VIA's full executive through its Management Committee meetings.

Safety Management System

Transport Canada conducted an implementation audit of VIA's Safety Management System in the fall of 2002, issuing its report in 2003. The audit included an exhaustive review of all components of the system, including the setting of annual safety targets, reporting and accountability procedures, employee involvement, risk management and compliance with rules and regulations.

In its findings, Transport Canada recognized the efforts and commitment required of VIA management, unionized employees and representatives to achieve success. Transport Canada also identified opportunities for further improvement to the Safety Management System. VIA's internal safety partners reviewed these suggestions and submitted implementation plans.

Transport Canada scheduled a follow-up audit in early 2004. This audit will focus on specific areas within VIA's operational processes and procedures.

Corporate Security Master Plan

VIA has increased efforts to address security issues in recent years, working closely with the rail industry to improve the detection of threats to travellers and employee security, and to develop appropriate responses. These efforts continued in 2003, with a new Corporate Security Master Plan which identifies actions to be taken to protect the Corporation, its employees and its customers from external acts that may cause loss or harm.

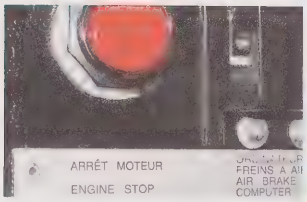
Additional security measures include the introduction of new identification cards for employees, improved surveillance during passenger boarding, and increased use of assigned seating. VIA continues to work with federal agencies and police forces, as well as CN, CP, GO Transit and other freight and passenger transportation services, to share information, standardize security practices, and improve communications on security issues.

VIA has also developed a new partnership with the RCMP in 2003, to implement the force's Jetway transportation security program. Customized to suit passenger rail operations, the program provides new methods of investigating and reporting security incidents, as well as identifying potential risks.

Upgrading management systems

In December 2003, VIA's Vancouver and Winnipeg maintenance centres received ISO 9001:2000 certification for their Quality Management systems. The certification covers servicing, repair and equipment maintenance activities. The Montreal Maintenance Centre had received the same certification the previous year.

Environment



Transportation is the largest single energy user and contributor to greenhouse gas emissions in Canada. While passenger rail is one of the most environmentally sustainable modes of public transportation, VIA is committed to continually improving its operations to protect Canada's environment and the health of Canadians.

Environmental reporting is an integral part of the Corporation's management and accountability framework. VIA's vice president for Environment reports to the Board of Directors, senior management and employees on the status of all environmental initiatives.

Environmental Management System

VIA's Environmental Management System (EMS) encompasses all environmental policies, procedures and guidelines at VIA. A new EMS manual was developed in 2003, which includes VIA's Environmental Policy, and defines the EMS framework and its environmental requirements. The manual sets out employees' responsibilities and accountability under the EMS, and describes the processes necessary to plan, implement, monitor and improve the system. In 2004, the manual will include work instructions for employees to conform to the Environmental Policy and EMS requirements.

A permanent, cross-functional Environmental Planning Committee has been established to periodically review the application of the EMS, and to act as consultant in its development, implementation and continuous improvement. The Committee also monitors performance, proposes and plans initiatives, promotes environmental awareness, and liaises with outside agencies. Members of the committee represent every department of the Corporation.

In addition, VIA has developed a new Environmental Assessment Program to allow employees to assess the conformance of VIA's facilities and operations to applicable environmental legal requirements and best management practices. Results of assessment surveys undertaken through this program are recorded for departmental review and action.

The Corporation has maintained ISO 14001 certification for its maintenance centres. A separate EMS manual for Maintenance Centres reflects differences in procedures that are required to comply with the ISO standard. This EMS manual includes environmentally approved operating procedures specific to maintenance centres and designed to minimize the environmental impact of their operations.

Locomotive efficiency

VIA purchased 21 new General Electric P-42 locomotives in 2002. These locomotives were built to the US EPA standards and have significantly improved the efficiency of VIA's operations.

VIA continues to operate older General Motors F-40 locomotives. A new system to automatically shut down engines during layover and heating them with wayside power in winter was investigated in 2003. Such a system would reduce fuel consumption by significantly reducing idling time, and thereby reduce emissions as well. This system will be implemented during the remanufacture of these locomotives, scheduled to start in 2005.

A locomotive shut down program, when weather permitted, was implemented in 2003 to reduce fuel consumption, as well as emissions from idling.

Waste management

The EMS and existing procedures provide for the safe and responsible disposal of waste materials at all VIA facilities. VIA continues to refine its practices to ensure adequacy and consistency in waste management activities at maintenance centres, stations and offices. In addition, pilot-tests for recycling and re-use programs were conducted in 2003 by local VIA Green Teams at major stations and on board VIA trains.

All passenger cars used in Corridor services have been modified to include full retention toilets. By the end of 2003, 50 per cent of the fleet used in Western Canada and Eastern Canada long haul services had been modified to include waste retention. Modification of all cars will be completed by 2005.

People

VIA's success is due to the quality of its people — people who have proven themselves to be highly skilled and deeply committed to the well-being of customers, and passionate about the future of passenger rail in Canada. This passion and commitment were evident throughout 2003, as employees were called upon time and again to respond to difficult situations.

Throughout the year, VIA continued to work with employees to strengthen an environment where people are listened to with respect, encouraged to take responsibility for their jobs, and rewarded for exceptional performance.

Increased communication with management

VIA conducted an Employee Opinion Survey in July, 2002, in order to determine how VIA employees themselves perceive the company, and to identify ways to improve the work environment for employees. The results of the survey present a very encouraging picture of the corporate culture at VIA. The vast majority of employees feel that VIA is the best transportation company in Canada. A full 96 per cent believe that the work they do is important to that success.

At the same time, the survey identified important opportunities to improve the way VIA's employees work as a team.

One primary concern raised by employees was the need to improve the quantity and quality of face-to-face communications between employees, managers and senior executives. As a result, VIA launched a series of "town hall" meetings across the country in the summer and fall of 2003. At these meetings, senior management shared the latest progress toward our strategic challenges and invited employees to ask questions, comment and make suggestions.

In addition, VIA's executive team established ongoing "Directors' Town Hall" meetings with senior management throughout the Corporation. These forums are designed to deepen directors' understanding of VIA's business challenges, as well as their own role in communications. Directors are provided with the latest company news, events and progress on VIA's business strategy, so they can in turn communicate these issues to their teams.

Managers are required to meet with their employee teams on a regular basis, and ensure that issues raised by employees are resolved or addressed in a timely fashion, thereby reinforcing the importance and the utility of face-to-face communications.

Training and development

Results of the employee opinion survey, and "town hall" meetings on VIA's strategic plan, were used to enhance all VIA training and development programs. For example, employees identified the need for improved training for Customer Service Managers.

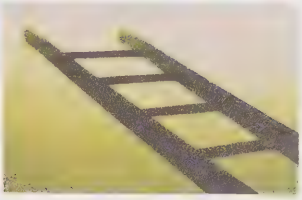
A new 13-day management skills program for new service managers in the Quebec City – Windsor Corridor was implemented in March of 2003. Also, a new three-day refresher program, concentrating on communication and leadership skills, was developed for existing front-line managers.

Several new training and development initiatives focused on advanced management skills were also developed in 2003. For example, director-level managers attended a finance course for non-financial managers, designed specifically for VIA in collaboration with McGill University. Two additional sessions are planned for 2004. As well, high potential young managers are encouraged to enrol in a Masters of Business Administration Program.

E-learning initiative

VIA began developing and testing innovative "e-learning" programs in 2003, to make information and skills development available to all employees across the network. The e-learning program will be implemented in 2004, focusing on modules that enhance safety awareness, knowledge of new VIA products and services, basic management learning aids and desktop systems used at VIA.

Entrepreneurship



Entrepreneurial initiatives that maximize opportunities for growth, reduce costs, and achieve a positive return on investment are essential to VIA's strategic plan. VIA has significantly reduced the need for government operating funding through such initiatives since 1990. Over this period, while cutting operating funding by 56 per cent, VIA has also increased the number of train departures in central Canada by almost 30 per cent, invested in modernizing the transcontinental passenger fleet, and increased revenues across the network.

Investing in growth

VIA believes that it is realistic to aim at achieving full self-sufficiency on all passenger services in the Quebec City – Windsor Corridor, and for tourism services during peak operating periods. If achieved, the government would incur no operating costs for these services.

Capital investment is necessary to reach this objective. In order to achieve self-sufficiency, VIA needs to continue growing revenue and ridership, and this requires equipment and infrastructure that will allow VIA to meet the demand for more frequent and faster train services.

VIA continues to explore options for investing in Canada's passenger rail service, identifying those opportunities which would be most cost-effective, and which would ensure the greatest and most rapid return on investment, while improving the efficiency of the transportation system as a whole. Detailed assessments of these opportunities are provided to the Government of Canada, on an annual basis, for consideration in the development of national transportation policies and initiatives.

Market-based pricing

VIA maintains a flexible pricing structure that reflects the product value being offered, responds to changing market conditions, and maximizes revenues. In 2003, VIA introduced new features to its yield management system to more accurately forecast demand for full-fare and discount fare seat inventory, with the goal of increasing revenue per mile.

In response to the continuing decline in travel throughout the year, particularly from international markets, VIA shifted advertising and marketing resources to strengthen domestic ridership. Targeted promotions, such as VIA's participation in the "Canada Loves Toronto" coalition, the "Hot Summer Deals Event" plus other specials throughout the year, helped to curtail the effects of declining ridership. In October, VIA launched its first Web-based promotion to stimulate travel through online bookings for Corridor trains, including connections to and from Eastern Canada.

Improved asset management

VIA continually explores ways to maximize the utilization of assets, including both the passenger fleet as well as station properties. For example, equipment cycling allows the best use of locomotives and passenger cars. By closely monitoring medium and long-term fleet plans, assets that are not needed in the short term are stored, in order to minimize maintenance costs.

VIA's station renewal program provides customers with more modern and convenient facilities, but also increases the value of these assets to the Corporation. In 2003, modifications to facilities at Vancouver, Halifax, Toronto, Bathurst and other stations across the network have improved ticketing and baggage handling, and increased VIA's prominence in these markets. In addition, a major redevelopment of Halifax Station has generated new tenancy and parking revenues.

Developing new partnerships

Throughout 2003, VIA explored new partnerships with stakeholders to share the costs, and the risks, of developing new products and services. For example, VIA worked with IATA-affiliated travel agencies to implement automated billing and account settlement, which will encourage travel agents to move more bookings for services across Canada online. In addition, VIA worked with Government of Ontario travel agencies to make large corporate accounts fully accessible through VIA's Web site.

A wide range of new partnerships are either in place or under discussion in regions across the country. For example, VIA started discussions in 2003 with the City of Guelph to develop a new inter-regional transportation centre at VIA's passenger station.

Reducing distribution costs

Improved telephone sales technology and Internet booking services have helped make VIA's services more accessible to both customers and travel agents, while reducing VIA's distribution costs. Similarly, the self-serve ticketing kiosks introduced in 2003 at major Corridor stations have proven popular with customers, and cost-effective for VIA. Within only three months of their installation, the kiosks were gaining acceptance, accounting for five per cent of ticket sales at these stations.

Corporate Governance

VIA's Board of Directors plays a critical role in providing oversight and direction for the management of VIA, and ensuring that the long-term strategic policy of the corporation reflects the best interests of the shareholder. As VIA is a Crown Corporation, the shareholder is the Government of Canada and — ultimately — the people of Canada.

Review of corporate governance practices

A) Independent Review

Corporate governance has been thoroughly reviewed and plans have been put in place to direct on-going improvement at VIA. The result is the emergence of an innovative, effective and wholly modern governance system at the Corporation. The process and results of the changes are described below.

In 2002, the Public Policy Forum, an independent organization, reviewed the governance culture, structure and practices of VIA's Board of Directors. The review concluded that VIA's Board is functioning well. Both management and Directors give the Board high ratings for its effectiveness, noting recent improvements in the Board's structure and rigour in its decision-making process. Directors are seen to represent a diversity of regional interests and other backgrounds that have served the Corporation well.

The Public Policy Forum also found that the relationship between management and the Board is strong, with ample evidence of mutual respect and trust, a situation that is due in part to the Directors' consistent focus on policy rather than operational issues.

In addition, shareholder relations were found to be increasingly professional and efficient. The shareholder, represented by the Minister of Transport and public servants, were also found to be generally pleased with how VIA is working.

The review concluded that the Board is discharging most of its "high-level" stewardship functions efficiently and effectively. However, the Public Policy Forum offered a number of recommendations to further enhance the effectiveness of the Corporation

As a result of the review's findings, VIA implemented several initiatives to improve corporate governance in 2003. The program was developed to reflect and reinforce the special role of VIA's Board of Directors, which is quite different from that of a board in a private sector corporation.

B) Unique Context

For corporate governance purposes, VIA is a public sector entity with a profound difference from its private sector counterparts. It is an instrument of government policy in transportation, employment and capital expenditure, with a mandate that is fixed by statute and regulation under the *Canada Transportation Act*. The only shareholder is the Government of Canada. There are no external investors. All aspects of corporate management and operations are overseen by Parliament (standing and *ad hoc* committees of the House of Commons and the Senate), Transport Canada, the Minister of Transport, the Department of Finance, the Treasury Board, the Minister of Finance and the Auditor General.

VIA is subject to the *Financial Administration Act*. It thereby has restrictions on transactions, as well as audit restrictions and an internal audit function (by an external audit firm). Every year, the Corporation is audited jointly by an independent auditor and the Auditor General. VIA is also subject to Treasury Board restrictions and to a five-year special examination (a comprehensive, "value for money" audit). VIA's annual budget, operating plans and strategic plans are filed and reviewed by the Minister of Transport, Transport Canada, the Department of Finance and the Treasury Board. VIA's annual reports are filed and reviewed with the Minister of Transport and tabled with both Houses of Parliament.

In addition, VIA's activities are subject to extensive day-to-day review and regulation by Transport Canada, the Transportation Safety Board, the Canadian Transportation Agency, the Canadian Industrial Relations Board, Labour Canada, the Canadian Human Rights Commission, the Commissioner of Official Languages and the Privacy Commissioner. It is also governed by the *Canada Transportation Act*, the *Rail Safety Act*, the *Financial Administration Act*, the *Official Languages Act*, and the *Human Rights Act*.

C) Gold Standard For Corporate Governance

With these considerations in mind, VIA developed a five-part program to enhance corporate governance. The first three components of the program were implemented in 2003, and implementation of the fourth was well under way. The fifth component will be implemented early in 2004.

Board mandate and agenda

The first component of the program was to define the Board's mandate, and establish the annual agenda for Board business. It was felt that this was particularly important given the unique nature of corporate governance at VIA.

Corporate governance manual

All Directors are now provided with a corporate governance manual, which sets out the Corporation's mandate, Board committees, corporate bylaws, and summaries of legislation governing VIA's operations.

Orientation and training for Directors

A two-part orientation and training program for new members of VIA's Board of Directors is being implemented. The first part, provided by the Government of Canada, includes a general orientation to corporate governance in Crown Corporations. The second part, customized specifically for VIA, provides training in matters unique to VIA's mandate and operations. This training will be implemented in 2004.

Regular Board evaluations

A process for conducting regular evaluations of Board performance, in consultation with the Board members themselves, has been established. The first such review was completed in 2003.

Improved communications

A confidential, secure Web site for use by Directors has been developed, and will be operational in 2004. The Web site will make information and documentation easily accessible to Board members, including information on VIA's corporate activities, as well as relevant legislative and regulatory issues. In addition, the site will provide secure e-mail communications between Board members.

Management Discussion and Analysis

This discussion and analysis presents data and comments on the Corporation's financial position and results of operations for the year 2003. It should be read in conjunction with the Financial Statements, which follow.

Since the last Special Examination of VIA in 1998 concluded that there were 3 significant deficiencies, the Board of Directors noted the clear progress and continuous improvements in Management practice when the Auditor General tabled the following introduction of the 2003 Special Examination report. The 2003 report also identified other improvements to the effectiveness of VIA's management systems and practices.

To: The Board of Directors of VIA Rail Canada Inc.

Objective of the Special Examination

1. The *Financial Administration Act* (FAA) requires VIA Rail Canada Inc. to undergo a special examination at least once every five years. The purpose of the special examination is to determine whether VIA is maintaining systems and practices in a way that provides reasonable assurance that its assets are safeguarded and controlled; its financial, human, and physical resources are managed economically and efficiently; and its operations are carried out effectively.

Special Examination Scope and Approach

2. We based our special examination plan on a preliminary survey of VIA's systems and practices that contribute to achieving the Corporation's expected results (see Appendix B), and an analysis of the risks associated with them. We presented the plan to the Board's Finance and Audit Committee on 2 December 2002. The plan outlined the systems and practices that we would examine in detail — the systems and practices that are essential to ensuring that assets are safeguarded and controlled, that resources are managed economically and efficiently, and that the operations are carried out effectively. Other systems and practices included in the preliminary survey were not selected for detailed examination, because our analysis indicated that their significance and the associated risks did not have a decisive impact on VIA's activities. The plan defined the criteria by which we would assess the appropriateness of the systems and practices we examined (see Appendix A). The examination took place between May 2002 and January 2003.

3. Our responsibility is to express an opinion as to whether, during the period under examination, there was reasonable assurance that there were no significant deficiencies in the systems and practices examined. Our examination was carried out in accordance with the plan and the standards for assurance engagements of the Canadian Institute of Chartered Accountants. Accordingly, it included such tests and other procedures as we considered necessary in the circumstances.

4. During our special examination, we interviewed members of the Board of Directors, management, and employees. We examined key documents, met with Transport Canada and CN representatives, and visited certain VIA facilities. We also relied on internal audit work in the areas of management of food and beverage stocks (Montreal and Toronto services centers); service delivery in the Eastern Corridor and southwestern Ontario; management of risk and assurances; inspection and maintenance; and contracting policies. Finally we used the findings of certain assessments conducted by qualified specialists, particularly those that dealt with governance and the safety management system.

5. We excluded from our special examination the infrastructure project for high-speed train in the Quebec City – Windsor Corridor because the project was still being studied and had not received backing from the government. In addition, we conducted only a limited audit with respect to the code of ethics developed by the Corporation because our Office has another audit project under way at VIA, examining advertising contracts, public opinion research contracts and sponsorship programs in federal departments and Crown corporations. The report to Parliament on that audit is planned for November 2003. A number of ethical questions will be examined during the audit.

Opinion

In our opinion, with respect to the criteria established for the examination, there is reasonable assurance that there are no significant deficiencies in the systems and practices examined.

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Montréal, Canada, 31 January 2003

Revenue and ridership

As discussed earlier in this report, 2003 has been a disastrous year for the tourism and transportation industry in Canada. Events beyond VIA's control have had a negative impact on VIA's revenues and ridership.

Total revenues for 2003 were $250.3 million, a drop of $20.5 million, or 7.6 per cent compared to 2002. With 3.8 million passengers carried in 2003, ridership dropped 4.8 per cent compared to the previous year. For the first time in many years VIA's revenue/cost ratio decreased, falling to 58.5 per cent compared to 64.5 per cent in 2002.

Per cent decline by region, 2003 vs. 2002

	Ridership	Passenger Revenue
Corridor East (Toronto to Quebec City)	-0.8%	-2.3%
Corridor West (Toronto to Windsor)	-7.5%	-11.4%
Eastern (Montreal to Halifax)	-10.4%	-17.4%
Western (Toronto to Vancouver)	-14.0%	-18.6%
Total system	-4.8%	-8.9%

The most significant declines were on routes where leisure and tourism travel dominate. Business travel accounts for a substantial proportion of VIA's ridership, and was less vulnerable to the negative market conditions in 2003. As a result, the decline in revenues and ridership in the Quebec City – Toronto Corridor was comparatively lower, which helped to mitigate the impact on the system as a whole.

Performance relative to the industry

While the bottom-line results compared to 2002 are less than satisfactory, VIA's results compare favourably with industry averages. While direct comparisons are difficult, it seems clear that VIA performed significantly better than most companies in the travel and tourism industry. The travel market as a whole experienced much steeper declines in volumes than VIA, and estimates show that the drop in total travel and tourism spending was much greater than the drop in VIA's revenues.

VIA's performance in context

Decline in US travel to Canada (1)	13.7%
Decline in Overseas travel to Canada (1)	16.0%
Decline in domestic travel (2)	8.0%
Decline in VIA ridership	4.8%

Sources: 1) Statistics Canada, Q3 Reports; 2) Statistics Canada, Q2 Reports

In the Quebec City – Windsor Corridor, VIA's market share of public mode travellers increased each quarter of 2003, with a total increase of 4.2 per cent. Air travel lost market share by 3.3 per cent, and bus services by 0.9 per cent.

In the last quarter of 2003, VIA's passenger volumes increased significantly in the Quebec City – Windsor Corridor, reaching the highest passenger volumes attained in any fourth quarter since 1990, indicating that passenger rail is recovering ridership gains achieved in recent years.

Operating costs

Cash operating expenses for 2003 were $431.4 million, an increase of 1.7 per cent over 2002.

VIA was able to mitigate the impact of the revenue decline in 2003 by implementing tight cost controls in areas such as compensation, train operations, on-train product costs, and fuel expenses. Compensation costs were reduced by not staffing vacant positions, controlling labour levels and optimizing operations. Non-compensation operating costs were also reduced significantly compared to the previous year, including $0.4 million savings in fuel costs and reductions of $0.8 million in linehaul charges due to shorter trains. Savings in on-train product costs produced a $1.0 million reduction while marketing revenue driven and telecom expenses were cut by $1.7 million.

As a result of these efforts, VIA was able to offset more than 60% of the $33.6 million shortfall in its 2003 revenue budget with cost savings. To cover the remainder of the shortfall, VIA received approval from the Treasury Board to reallocate $12.6 million of unspent capital funding, thus ensuring that there were no additional costs to government this year as a result of 2003's depressed travel market.

VIA will continue to streamline costs in 2004 wherever possible. However, since over 80 per cent of operating costs and employees are tied to basic train operations, significant cost reductions can only be achieved by reducing services. Barring service cuts, further reductions in VIA's operating subsidy can only be achieved by increasing revenues. At this time, significant revenue growth depends upon capital investment to increase the capacity of the rail infrastructure, reduce trip times, add frequencies and improve on-time performance of passenger trains.

3 — Pollara — Continuous tracking telephone survey (Toronto, Montreal, Ottawa, Quebec City), 4th quarter 2003

On-time performance

On-time performance decreased from 84 per cent in 2002 to 73 per cent in 2003, lower than it has been at any time over the past 16 years. VIA recognizes that this is a very critical problem, with potentially disastrous effects on VIA's financial performance if the root cause of the problem is not addressed quickly. Increasing freight traffic on the rail infrastructure, operating in ways that are incompatible with efficient passenger service operations, will seriously limit VIA's ability to continue increasing revenues and reducing costs if it is unable to operate its services on schedule. Deteriorating performance will lead to lost business, lower revenues, and possibly higher costs to government.

Of the train delays experienced in 2003, only 20 per cent were directly under VIA's control. A significant proportion of these delays were related to the introduction of new equipment. The different operating characteristics of new locomotives and passenger cars required that schedules be adjusted; however, schedules could not be adjusted effectively until the equipment was tested and evaluated in service. Once field operating characteristics were determined, schedules were adjusted appropriately.

VIA continues to seek ways to minimize delays in its own operations, including changes in station practices to minimize station stand time, and improved baggage handling procedures to reduce delays en route.

Responsibility for Delays

	2003
VIA	20%
CN	61%
Other Railways	6%
Third parties	13%

However the majority of train delays were caused by CN (61 per cent), with other railways and third parties accounting for another 19 per cent of delays. The significant volume of CN-related delays is due largely to major increases in CN's freight rail business, which has consumed a much larger portion of the capacity on infrastructure owned by the railway.

Along with increased freight traffic, changes in the nature of CN's freight operations have also affected VIA's trains. CN is operating much longer, slower freight trains, which often exceed the capacity of sidings, forcing passenger trains to slow down more frequently, and causing increased wear on the infrastructure. This in turn has increased the need for CN to conduct track maintenance operations, again delaying passenger trains. In addition, the longer freight trains have experienced more frequent mechanical problems and breakdowns, including broken drawbars and couplings. Each one of these breakdowns causes delays for VIA, and VIA's passengers.

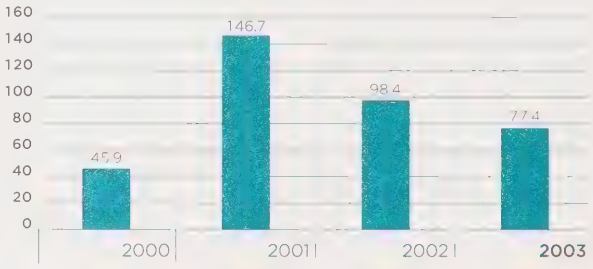
VIA works closely with CN to identify and, to the best of its ability, resolve problems that cause passenger service delays. However, like any business, CN must respond to its own opportunities for growth, and make operating decisions based on the need to manage its core business efficiently. Despite the best efforts of both CN and VIA, it is becoming clear that the current approach is reaching the limits of its potential to resolve the operating challenges VIA is facing. On critical portions of the infrastructure — particularly in the busy Quebec City – Toronto Corridor — the only long-term solution is to address the infrastructure capacity issue directly, and to separate passenger and freight rail operations wherever possible.

Capital Expenditures

Capital expenditures were $77.4 million in 2003, $24.5 million below the approved Capital funding of $101.9 million. In 2003, almost 84 per cent of capital expenditures were related to equipment projects. For example, the Renaissance car project represented an investment of $54.0 million dollars and accounted for 70 per cent of 2003 capital expenditures. Other significant equipment expenditures included the Waste Management (long-haul cars) project that required an investment of $8.4 million in 2003.

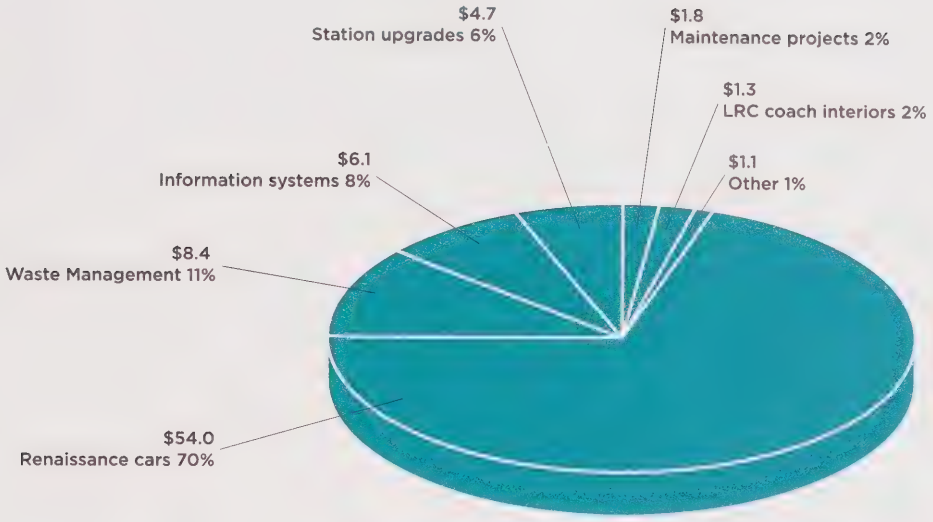
Capital Expenditures

(IN MILLIONS OF DOLLARS)



Station upgrading projects accounted for another $4.7 million of the 2003 Capital expenditures and involved projects such as the Toronto Union Station and Halifax Station renovations. Investments relating to Information Systems totaled $6.1 million in 2003 and involved projects such as the Telephone Sales Office (TSO) technology upgrade, the self-serve ticketing kiosks and the Internet booking engine.

Nature of 2003 Capital Expenditures
(IN MILLIONS)



Outlook for 2004

VIA's ridership and revenues had already started to recover during the last quarter of 2003 as volumes and revenues in the Quebec City – Windsor Corridor showed an increase. Services in Eastern and Western Canada, however, remained weak.

The Conference Board of Canada forecasts that domestic travel will increase at an annual rate of 2.5 per cent in the first quarter of 2004, and 8.5 per cent in the second quarter. US travel to Canada is expected to decline a further 1.5 per cent in the first quarter, but should begin to recover in the second quarter with a growth rate of nine per cent. Travel from Europe and Asia is expected to increase by three per cent in the first quarter, with stronger gains in the second quarter — 8.5 per cent for Europe, and 12 per cent for Asia. Travel growth from Japan, in particular, is expected to be strong.

As markets continue to recover from the shocks of 2003, VIA is determined to strive for above average performance, continuing to increase market share for passenger rail where possible, and improve operating performance significantly in the coming year.

In order to return revenues to the upward trend established over the past decade, and minimizing costs, VIA will:

— Continue to implement rigorous cost controls to eliminate unnecessary costs, without jeopardizing services.

— Continue to introduce promotional discounts to increase the visibility of passenger rail as an attractive option in the marketplace.

— Continue to market promotional initiatives aggressively to attract new customers, confident in VIA's ability to retain these customers.

— Improve and enhance service delivery to capitalize on its competitive edge over other modes of transportation.

— Implement all possible measures to improve on-time performance.

However, any optimism for the coming year must be tempered by grave concerns about limited infrastructure capacity, and the impact this is having on on-time performance. Many of the infrastructure and capacity problems experienced in 2003 will continue, and increase, if they are not addressed quickly.

VIA is working closely with the freight railways and the federal government to examine options for resolving these issues. VIA is confident that viable options will be identified which, if implemented, would allow the Corporation to continue increasing revenues, thereby ensuring that the national passenger rail service will grow to meet Canada's transportation needs in the years ahead.

Financial Statements

Management's Responsibility Statement

Year ended December 31, 2003

Management of the Corporation is responsible for the preparation and integrity of the financial statements contained in the Annual Report. These statements have been prepared in accordance with Canadian generally accepted accounting principles and necessarily include certain amounts that are based on management's best estimates and judgement. Financial information contained throughout the Annual Report is consistent with that in the financial statements. Management considers that the statements present fairly the financial position of the Corporation, the results of its operations and its cash flows.

To fulfill its responsibility, the Corporation maintains systems of internal controls, policies and procedures to ensure the reliability of financial information and the safeguarding of assets. The internal control systems are subject to periodic reviews by Samson Bélair/Deloitte & Touche, general partnership, as internal auditors. The external auditors, the Auditor General of Canada and Ernst & Young LLP, have audited the Corporation's financial statements for the year ended December 31, 2003, and their report indicates the scope of their audit and their opinion on the financial statements.

The Audit and Finance Committee of the Board of Directors, consisting primarily of independent Directors, meets periodically with the internal and external auditors and with management, to review the scope of their audits and to assess reports on audit work performed. The financial statements have been reviewed and approved by the Board of Directors on the recommendation of the Audit and Finance Committee.

Marc LeFrançois
President and Chief Executive Officer

J.R. Paquette
Chief Financial Officer

Montreal, Canada
February 4, 2004

Auditors' Report

To the Minister of Transport

We have audited the balance sheet of VIA Rail Canada Inc. as at December 31, 2003 and the statements of operations and retained earnings and cash flows for the year then ended. These financial statements are the responsibility of the Corporation's management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with Canadian generally accepted auditing standards. Those standards require that we plan and perform an audit to obtain reasonable assurance whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining, on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing the accounting principles used and significant estimates made by management, as well as evaluating the overall financial statement presentation.

In our opinion, these financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Corporation as at December 31, 2003 and the results of its operations and its cash flows for the year then ended in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. As required by the *Financial Administration Act*, we report that, in our opinion, these principles have been applied on a basis consistent with that of the preceding year.

Further, in our opinion, the transactions of the Corporation that have come to our notice during our audit of the financial statements have, in all significant respects, been in accordance with Part X of the *Financial Administration Act* and regulations, the *Canada Business Corporations Act* and the articles and the by-laws of the Corporation.

Ernst & Young LLP

Ernst & Young LLP
Chartered Accountants

Montreal, Canada
February 4, 2004

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Auditor General of Canada

Financial Statements

As at December 31

Balance Sheet

(IN THOUSANDS)	2003	2002
Current Assets		
Cash and cash equivalents	$ 2,552	$ 5,403
Accounts receivable, trade	4,715	8,702
Accounts receivable, other	2,411	2,609
Receivable from the Government of Canada	1,485	21,990
Materials	16,012	14,617
	27,175	53,321
Long-term Assets		
Property, plant and equipment (Note 3)	651,774	627,070
Asset renewal fund (Note 4)	104,679	93,888
Accrued benefit asset (Note 5)	117,282	111,621
Other	5,518	6,284
	879,253	838,863
	$ 906,428	$ 892,184
Current Liabilities		
Accounts payable and accrued liabilities	$ 74,780	$ 94,722
Deferred revenues	7,069	7,115
	81,849	101,837
Long-term Liabilities		
Accrued benefit liability (Note 5)	17,702	16,392
Future income taxes (Note 6)	25,321	21,224
Other	3,788	4,213
	46,811	41,829
Deferred Capital Funding (Note 7)	674,864	644,755
Shareholder's Equity		
Share capital (Note 8)	9,300	9,300
Contributed surplus	4,963	4,963
Retained earnings	88,641	89,500
	102,904	103,763
	$ 906,428	$ 892,184

COMMITMENTS AND CONTINGENCIES (Notes 9 and 13)
SEE ACCOMPANYING NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

On behalf of the Board,

Marlene McGraw, CA
Director and Chairman of
the Audit and Finance Committee

Jean Pelletier
Director and Chairman of
the Board

Statement of Operations and Retained Earnings

	2003	2002
Revenues		
Passenger	$ 231,379	$ 253,929
Other	18,966	16,860
	250,345	270,789
Expenses		
Compensation and benefits	197,268	193,447
Train operations and fuel	91,856	94,075
Stations and property	28,089	28,499
Maintenance material	27,017	25,834
Marketing and sales	27,709	27,015
On-train product costs	16,275	17,248
Operating taxes	13,720	11,757
Employee future benefits (Note 5)	(1,865)	(22,746)
Amortization and losses on write-down and disposal of property, plant and equipment	52,048	47,007
Other	26,788	21,412
	478,905	443,548
Operating loss before funding from the Government of Canada and income taxes	228,560	172,759
Operating funding from the Government of Canada	181,115	153,682
Amortization of deferred capital funding (Note 7)	52,272	45,575
Income before income taxes	4,827	26,498
Income tax expense (Note 6)	1,589	1,508
Future income taxes (Note 6)	4,097	9,487
Net (loss) income for the year	(859)	15,503
Retained earnings, beginning of year	89,500	73,997
Retained earnings, end of year	$ 88,641	$ 89,500

SEE ACCOMPANYING NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

Statement of Cash Flows

(IN THOUSANDS)	2003	2002
Operating Activities		
Net (loss) income for the year	$ (859)	$ 15,503
Non-cash items relating to operations:		
Amortization of property, plant and equipment	52,285	46,923
Losses on write-down and disposal of property, plant and equipment	111	432
Gain on disposal of asset renewal fund investments	(427)	—
Amortization of premium and discount on purchase of bonds in the asset renewal fund	169	173
Amortization of investment tax credits	(348)	(348)
Amortization of deferred capital funding	(52,272)	(45,575)
Future income taxes	4,097	9,487
Write-down of the investments in the asset renewal fund	—	5,740
Change in non-cash working capital related to operations	(12,005)	2,398
Change in other long-term assets	766	(2,217)
Change in accrued benefit asset	(5,661)	(25,396)
Change in accrued benefit liability	1,310	534
Change in other long-term liabilities	(77)	(91)
	(12,911)	7,563
Financing Activities		
Capital funding from the Government of Canada	82,381	103,377
Change in capital funding receivable from the Government of Canada	15,312	(10,213)
	97,693	93,164
Investing Activities		
Acquisition of investments in the asset renewal fund	(13,333)	(15,958)
Proceeds from sale and maturity of investments in the asset renewal fund	2,800	5,655
Acquisition of property, plant and equipment	(77,381)	(98,377)
Proceeds from disposal of property, plant and equipment	281	1,838
	(87,633)	(106,842)
Cash and Cash Equivalents		
Decrease during the year	(2,851)	(6,115)
Balance, beginning of year	5,403	11,518
Balance, end of year	$ 2,552	$ 5,403
Represented by:		
Cash and outstanding cheques	(3,548)	469
Short-term investments, 2.74%, maturing in January 2004 (2002: 2.76%)	6,100	4,934
	$ 2,552	$ 5,403

SEE ACCOMPANYING NOTES TO FINANCIAL STATEMENTS

Notes to Financial Statements

As at December 31, 2003

1. Authority and Objectives

VIA Rail Canada Inc. is a Crown corporation named in Part I of Schedule III to the *Financial Administration Act*. It was incorporated in 1977, under the *Canada Business Corporations Act*. The Corporation's vision is to be the Canadian leader in service excellence in passenger transportation with a mission to work together to consistently deliver safe, efficient and environmentally-responsible services for travellers in Canada. The Corporation uses the roadway infrastructure of other railway companies and relies on them to control train operations.

The Corporation is not an agent of Her Majesty and is subject to income taxes.

2. Accounting Policies

These financial statements have been prepared by management in accordance with Canadian generally accepted accounting principles. The significant accounting policies followed by the Corporation are summarized as follows:

A) Funding from the Government of Canada

Operating funding, which pertains to services, activities and other undertakings of the Corporation for the management and operation of railway passenger services in Canada, is recorded as a reduction of the operating loss. The amounts are determined on the basis of operating expenses less commercial revenues excluding employee future benefits and non-cash transactions relating to property, plant and equipment and future income taxes, and are based on the operating budget approved by the Government of Canada for each year.

Funding for depreciable property, plant and equipment is recorded as deferred capital funding on the Balance Sheet and is amortized on the same basis and over the same periods as the related property, plant and equipment. Upon disposition of the funded depreciable property, plant and equipment, the Corporation recognizes into income all remaining deferred capital funding related to the property, plant and equipment. Funding for non-depreciable property, plant and equipment is recorded as contributed surplus.

B) Cash Equivalents

Cash equivalents include highly liquid investments purchased three months or less from maturity and are carried at lower of cost or market value.

C) Asset Renewal Fund

Short-term investments are carried at the lower of cost or market value, determined on an aggregate basis.

Investments in the asset renewal fund are carried at cost. The carrying value of each of these investments is assessed periodically to determine if there has been an other than temporary decline in value. A charge to income is recorded during the period in which such a decline in value is determined.

D) Revenue Recognition

Revenues earned from passenger transportation are recorded as services are rendered. Amounts received for train travel not yet rendered are included in current liabilities as deferred revenues.

E) Foreign Currency Translation

Accounts in foreign currencies are translated using the temporal method. Under this method, monetary Balance Sheet items are translated at the exchange rates in effect at year-end. Gains and losses resulting from the changes in exchange rates are reflected in the Statement of Operations and Retained Earnings.

Non-monetary Balance Sheet items as well as foreign currency revenues and expenses are translated at the exchange rate in effect on the dates of the related transactions.

F) Materials

Materials, which are valued at the lower of weighted average cost and replacement cost, consist primarily of items used for the maintenance of rolling stock. An allowance for obsolescence is provided for materials.

2. Accounting Policies (cont'd)

G) Property, Plant and Equipment

Property, plant and equipment acquired from Canadian National Railway and Canadian Pacific Limited at the start of operations in 1978 were recorded at the net transfer values while subsequent acquisitions, including those acquired under capital leases, are recorded at cost.

The costs of refurbishing and rebuilding rolling stock and costs associated with other upgrading of property, plant and equipment are capitalized if they are incurred to improve the service value or extend the useful lives of the property, plant and equipment concerned; otherwise, such costs are expensed as incurred.

Retired property, plant and equipment are written down to their net realizable value.

Amortization of property, plant and equipment is calculated on a straight-line basis at rates sufficient to amortize the cost of property, plant and equipment, less their residual value, over their estimated useful lives, as follows:

Rolling stock	**12 to 30 years**
Maintenance buildings	**25 years**
Stations and Facilities	**20 years**
Infrastructure improvements	**5 to 40 years**
Leasehold improvements	**3 to 20 years**
Machinery and Equipment	**4 to 15 years**
Information systems	**3 to 7 years**
Other property, plant and equipment	**3 to 10 years**

No amortization is provided for projects in progress and retired property, plant and equipment.

H) Income Taxes

The Corporation follows the liability method of accounting for income taxes.

Under this method, the net change in the future income tax assets and liabilities is included in income. Future income tax assets and liabilities are measured using substantively enacted tax rates expected to apply to taxable income in the years in which temporary differences are expected to reverse.

I) Investment Tax Credits

Investment tax credits are amortized over the estimated useful lives of the related property, plant and equipment. The amortization of deferred investment tax credits is recorded as a reduction of the amortization of property, plant and equipment. These credits are included in other long-term liabilities.

J) Employee Future Benefits

The Corporation accrues obligations under its employee future benefit plans.

The cost of pension and other employee future benefits earned by employees is actuarially determined using the projected benefit method prorated on service and management's best estimate of expected plan investment performance, salary escalation, retirement ages of employees and expected health care costs.

Amortization of past service costs and transition assets and liabilities is calculated on a straight-line basis over the expected average remaining service lives of the active employee groups.

For the purpose of calculating the expected return on plan assets, those assets are valued at fair value.

The excess of the accumulated net actuarial gain or loss over 10% of the greater of the accumulated benefit obligation and the fair value of plan assets is amortized over the average remaining service lives of active employees which is, in most cases, estimated to be 12 years.

K) *VIA Préférence* Program

The incremental costs of providing travel awards under the Corporation's *VIA Préférence* frequent traveller reward program are accrued as the entitlements to such awards are earned and are included in accounts payable and accrued liabilities.

2. Accounting Policies (cont'd)

L) Derivative Financial Instruments

Derivative financial instruments are utilized by the Corporation in the management of its exposure to changes in fuel prices. The Corporation does not enter into derivative financial instruments for trading or speculative purposes.

The Corporation formally documents all relationships between hedging instruments and hedged items, as well as its risk management objectives and strategy for undertaking various hedge transactions. This process includes linking all derivatives, comprised of fuel swap agreements, to forecasted diesel fuel purchases. The efficiency of the hedge is periodically reviewed.

Fuel swap agreements require periodic cash settlement of an amount calculated by applying a rate or price to a notional amount. Gains and losses on fuel swaps used to hedge anticipated diesel purchases are recognized as an adjustment of fuel expense when the fuel purchases are recorded.

M) Measurement Uncertainty

The preparation of financial statements in accordance with Canadian generally accepted accounting principles requires management to make estimates and assumptions that affect the reported amounts of assets and liabilities as well as revenues and expenses and the disclosure of contingent assets and liabilities. Actual results could differ from these estimates and such differences could be material.

3. Property, Plant and Equipment

(IN MILLIONS OF DOLLARS)	2003			2002		
	Cost	Accumulated Amortization	Net	Cost	Accumulated Amortization	Net
Land	5.0	—	5.0	5.0	—	5.0
Rolling stock	673.7	343.4	330.3	614.3	313.1	301.2
Maintenance buildings	178.0	107.9	70.1	161.6	100.8	60.8
Stations and Facilities	43.3	22.2	21.1	43.2	20.0	23.2
Infrastructure improvements	130.8	43.0	87.8	126.5	39.6	86.9
Leasehold improvements	107.7	77.2	30.5	105.2	72.1	33.1
Machinery and Equipment	31.9	26.4	5.5	31.1	25.3	5.8
Information systems	36.6	32.4	4.2	68.6	64.7	3.9
Other property, plant and equipment	19.9	19.0	0.9	19.7	18.9	0.8
	1,226.9	671.5	555.4	1,175.2	654.5	520.7
Projects in progress			93.0			86.8
Retired property, plant and equipment (at net realizable value)			3.4			19.6
			651.8			627.1

Projects in progress as at December 31, 2003, primarily consist of rolling stock for $76.9 million (2002: $71.3 million) and improvements to infrastructure and stations for $7.6 million (2002: $11.2 million).

4. Asset Renewal Fund

The Corporation has been authorized by the Treasury Board of the Government of Canada to segregate proceeds from the sale or lease of surplus assets as well as up to $5 million of annual funding approved but not expended during the fiscal year to 2006.

The asset renewal fund includes the following investment instruments:

(IN MILLIONS OF DOLLARS)	2003		2002	
	Cost	Market Value	Cost	Market Value
Government of Canada bonds	**19.4**	**24.2**	19.6	23.3
Other Canadian bonds and debentures	**16.1**	**17.5**	15.4	16.6
Pooled equity unit trust	**54.8**	**59.6**	51.0	45.9
Cash and short-term investments	**14.4**	**14.4**	7.9	7.9
	104.7	**115.7**	93.9	93.7

The Treasury Board has approved an amount of $39.5 million (2002: $39.5 million) to fund prior years' operating deficits and certain property, plant and equipment while the balance of the asset renewal fund of $65.2 million (2002: $54.4 million) represents the funds that are retained for future investments in property, plant and equipment.

The weighted average effective rate of return on bonds and debentures as well as short-term investments for 2003 was 5.18% (2002: 5.61%) and the weighted average term to maturity as at December 31, 2003 is 9 years (2002: 11 years).

The fair value of bonds, pooled equity unit trust and short-term investments approximates their market value based on the current bid price at the Balance Sheet date.

The Corporation is subject to credit risk from its holdings of the asset renewal fund. The Corporation minimizes its credit risks by adhering to the *Minister of Finance of Canada Financial Risk Management Guidelines for Crown Corporations* and the Corporate Investment Policy and by investing in high quality financial instruments.

5. Employee Future Benefits

The Corporation provides defined benefit pension plans, post retirement and post-employment benefits to all its permanent employees.

Included in other benefit plans are expenses incurred by the Corporation relating to workers' compensation, post-retirement and post-employment benefits, and network restructuring charges.

The latest actuarial valuations of the pension plans were carried out as at December 31, 2001 by external actuaries who are members of the Canadian Institute of Actuaries.

Based on these actuarial valuations and projections to December 31, 2003, the summary of the principal valuation results, in aggregate, is as follows:

(IN MILLIONS OF DOLLARS)	Pension Plans		Other Benefit Plans	
	2003	2002	**2003**	2002
A) Change in Benefit Obligation				
Accrued benefit obligation at beginning of year	**1,192.0**	1,094.5	**27.9**	27.4
Current service cost	**14.0**	13.2	**4.0**	3.8
Employee contributions	**10.2**	9.1	**—**	—
Interest cost	**76.6**	74.7	**1.8**	1.9
Benefits paid	**(66.9)**	(71.2)	**(5.0)**	(4.9)
Actuarial (gain) loss	**34.7**	71.7	**0.8**	(0.3)
Accrued benefit obligation at end of year	**1,260.6**	1,192.0	**29.5**	27.9
B) Change in Plan Assets				
Market value of plan assets at beginning of year	**1,217.8**	1,309.7	**—**	—
Actual return on plan assets	**208.1**	(31.1)	**—**	—
Employer contributions	**0.9**	1.3	**5.0**	4.9
Employee contributions	**10.2**	9.1	**—**	—
Benefits paid	**(66.9)**	(71.2)	**(5.0)**	(4.9)
Market value of plan assets at end of year	**1,370.1**	1,217.8	**—**	—
C) Accrued Benefit (Asset) Liability				
Accrued benefit obligation	**1,260.6**	1,192.0	**29.5**	27.9
Market value of plan assets	**1,370.1**	1,217.8	**—**	—
Funded status — plan (surplus) deficit	**(109.5)**	(25.8)	**29.5**	27.9
Unamortized net actuarial losses	**(319.2)**	(429.3)	**(1.5)**	(0.8)
Unamortized past service costs	**(4.0)**	(4.4)	**(0.5)**	(0.5)
Unamortized transitional asset (obligation)	**315.4**	347.9	**(11.7)**	(14.2)
	(117.3)	(111.6)	**15.8**	12.4
Network restructuring long term liability	**—**	—	**1.9**	4.0
Accrued benefit (asset) liability at end of year	**(117.3)**	(111.6)	**17.7**	16.4

5. Employee Future Benefits (cont'd)

(IN MILLIONS OF DOLLARS)	Pension Plans		Other Benefit Plans	
	2003	2002	**2003**	2002
Pension and Other Benefit Plans				
Accrued benefit (asset) liability at beginning of year	**(111.6)**	(86.2)	**12.4**	9.0
Current service cost	**14.0**	13.2	**4.0**	3.8
Interest cost	**76.6**	74.7	**1.8**	1.9
Expected return on plan assets	**(88.8)**	(95.6)	**—**	—
Amortization of transitional (asset) obligation	**(32.5)**	(32.5)	**2.5**	2.5
Amortization of past service costs	**0.4**	0.4	**—**	—
Amortization of net actuarial loss	**25.5**	15.7	**0.1**	0.1
Benefits paid and expensed by the employers	**(0.9)**	(1.3)	**(5.0)**	(4.9)
Net employee future benefits (income) expense	**(5.7)**	(25.4)	**3.4**	3.4
	(117.3)	(111.6)	**15.8**	12.4
Network restructuring long term liability	**—**	—	**1.9**	4.0
Accrued benefit (asset) liability at end of year	**(117.3)**	(111.6)	**17.7**	16.4

The employee future benefits expense in the Statement of Operations and Retained Earnings includes the pension plans net income, the other benefit plans net expense as well as the adjustment of the network restructuring accrual of $0.4 million (2002: $(0.7) million).

	Pension Plans		Other Benefit Plans	
	2003	2002	**2003**	2002
Weighted-average Assumptions				
Discount rate	**6.0 %**	6.5 %	**6.0 %**	6.5 %
Expected long-term rate of return on plan assets	**7.5 %**	7.5 %	**—**	—
Rate of compensation increase	**3.0 %**	3.5 %	**3.0 %**	3.5 %
Health care inflation — Select	**n/a**	n/a	**5.9 %**	6.5 %
Health care inflation — Ultimate	**n/a**	n/a	**3.2 %**	3.1 %

6. Income Taxes

The income tax expense is represented by the large corporation tax of $1.6 million (2002: $1.5 million).

The future income tax liabilities result from temporary differences relating to the accrued benefit asset less the tax benefits relating to losses carryforwards, contingencies, write-down of the investments in the asset renewal fund, the accrued benefit liability, other long-term liabilities and property, plant and equipment net of the valuation allowance.

7. Deferred Capital Funding

(IN MILLIONS OF DOLLARS)	2003	2002
Balance, beginning of year	**644.8**	587.0
Government funding for depreciable property, plant and equipment	**82.4**	103.4
Amortization of deferred capital funding	**(52.3)**	(45.6)
Balance, end of year	**674.9**	644.8

8. Share Capital

The authorized share capital of the Corporation is comprised of an unlimited number of common shares with no par value. As at December 31, 2003 and 2002, 93,000 shares at $100 per share are issued and fully paid.

9. Commitments

A) The future minimum payments relating to operating leases mainly for real estate and computer equipment are as follows:

(IN MILLIONS OF DOLLARS)	
2004	**8.8**
2005	**8.8**
2006	**9.0**
2007	**9.1**
2008	**8.1**
Subsequent years proportionately to 2049	**120.1**
	163.9

B) As at December 31, 2003, the Corporation has outstanding purchase commitments amounting to $11.6 million consisting mainly of the completion of rolling stock projects.

C) The Corporation has entered into train service agreements for the use of tracks and control of train operations expiring on December 31, 2008.

D) The Corporation has issued letters of credit totalling approximately $20.1 million (2002: $21.7 million) to various provincial government workers' compensation boards as security for future payment streams.

10. Derivative Financial Instruments

The Corporation has hedged 57.3% of the estimated 2004 fuel consumption and 27.1% of the estimated 2005 fuel consumption. This represents 15.8 million U.S. gallons at an average price of $0.67 U.S. per U.S. gallon. Unrealized gains from the Corporation's fuel hedging activities were $2.4 million as at December 31, 2003 (2002: unrealized gains of $1.2 million).

The Corporation is exposed to credit risk in the event of non-performance by the counterparty to its derivative financial instruments but does not expect such non-performance as the counterparty is of high credit quality.

11. Fair Value of Financial Instruments

The estimated fair value of the recognized financial instruments, except for the asset renewal fund, approximates their carrying value due to their current nature.

12. Related Party Transactions

The Corporation is related in terms of common ownership to all Government of Canada created departments and agencies. The Corporation enters into transactions with these entities in the normal course of business on trade terms applicable to all individuals and enterprises and these transactions are recorded at exchange value.

13. Contingencies

A) The Canadian Transportation Agency (CTA) rendered a decision in October 2003 against VIA Rail in favour of the Council for Canadians with Disabilities. VIA was directed to re-design and re-construct its Renaissance rail cars to remove certain undue obstacles to persons with disabilities.

In December 2003 VIA sought and obtained a stay of that decision from the Federal Court of Appeal. The application for leave to appeal is pending.

If the CTA decision is upheld the cost of modifying the Renaissance cars would be significant. Management is of the opinion that this could cost between $50 million and $100 million an amount that would exceed funding approved by the Government of Canada for the Renaissance project. No provision has been made in the financial statements for the CTA decision.

B) VIA began a restructuring of its labour force in 1997 which resulted in the elimination of a number of positions. The changes became the subject of various Canadian Industrial Relations Board (CIRB) decisions, mediations and arbitrations.

In May 2003 the CIRB rendered a decision directing VIA to pay back wages under certain circumstances to former conductors. Then in August 2003 VIA sought and obtained a stay of the decision from the Federal Court of Appeal.

The costs to VIA, if any, could not be reasonably determined. Management is of the opinion that there is a strong likelihood of success in its application for judicial review, consequently no provision has been made in the financial statements.

C) The Corporation is subject to claims and legal proceedings brought against it in the normal course of business. Such matters are subject to many uncertainties. Management believes that adequate provisions have been made in the accounts where required and the ultimate resolution of such contingencies are not expected to have a material adverse effect on the financial position of the Corporation.

14. Reclassification

The comparative financial statements have been reclassified from the statements previously presented to conform to the presentation of the 2003 financial statements.

Corporate Directory

As at December 31, 2003

Board of Directors

Greg Black
Bracebridge, Ontario

Jacqueline L. Boutet
Montreal, Quebec

Alan Chapple
Toronto, Ontario

Anthony Friend, Q.C.
Calgary, Alberta

Jean-Louis Hamel
Montreal, Quebec

Barbara Kane
Halifax, Nova Scotia

Wendy Kelly
Regina, Saskatchewan

Yvon LeBlanc, Q.C.
Bouctouche, New Brunswick

Marc LeFrançois *
President and Chief Executive Officer
Montreal, Quebec

Robert Matteau
Grand-Mère Borough,
Shawinigan, Quebec

Marlene McGraw, CA
Brantford, Ontario

Jean Pelletier *
Chairman of the Board
Quebec City, Quebec

Donald Pettit
Vancouver, British Columbia

Timothy Reid
Toronto, Ontario

James J. Smith, FCA
Winnipeg, Manitoba

* **Jean Pelletier** and **Marc LeFrançois** are ex-officio members of each Committee of the Board

Officers

Jean Pelletier
Chairman of the Board

Marc LeFrançois
President and Chief Executive Officer

Paul Côté
Chief Operating Officer

Christena Keon Sirsly
Chief Strategy Officer

J. Roger Paquette
Chief Financial Officer

Steve Del Bosco
Vice-President, Marketing

Mike Greenberg
Vice-President, Procurement
Real Estate and Environment

Carole Mackaay
General Counsel and Corporate Secretary

John Marginson
Vice-President, Capital Program
and Business Development

Committees of the Board

Executive Commitee

Jean Pelletier
Chairman

Jacqueline L. Boutet
Alan Chapple
Anthony Friend, Q.C.
Marc LeFrançois
Robert Matteau

Human Resources Committee

Donald Pettit
Chairman

Greg Black
Alan Chapple
Barbara Kane
Wendy Kelly
Yvon LeBlanc, Q.C.
Timothy Reid
James J. Smith, FCA

Audit and Finance Committee

Marlene McGraw, CA
Chairman

Jacqueline L. Boutet
Anthony Friend, Q.C.
Jean-Louis Hamel
Barbara Kane
Robert Matteau
Donald Pettit
James J. Smith, FCA

Investment Committee

Anthony Friend, Q.C.
Chairman

Greg Black
Alan Chapple
Jean-Louis Hamel
Yvon LeBlanc, Q.C.
Robert Matteau
Marlene McGraw, CA

Corporate Governance Committee

Robert Matteau
Chairman

Jacqueline L. Boutet
Wendy Kelly
Yvon LeBlanc, Q.C.
Marlene McGraw, CA
Donald Pettit
Timothy Reid

VIA Office Locations

Headquarters and Quebec
3 Place Ville-Marie
Suite 500
Montreal, Quebec
H3B 2C9

(514) 871-6000

Postal address
P.O. Box 8116, Station A
Montreal, Quebec
H3C 3N3

Atlantic
1161 Hollis Street
Halifax, Nova Scotia
B3H 2P6

(902) 494-7906

Ontario
65 Front Street West
Room 222
Toronto, Ontario
M5J 1E6

(416) 956-7600

West
104-123 Main Street
Winnipeg, Manitoba
R3C 1A3

(204) 949-7483

1150 Station Street
Vancouver, B.C.
V6A 2X7

(604) 640-3700

Website
www.viarail.ca

® Registered trademark owned by VIA Rail Canada Inc.
™ Trademark owned by VIA Rail Canada Inc.

Design: www.epicentre.qc.ca
Cover photo: Marc Dussault
Printing: Integria

Annuaire de la société

au 31 décembre 2003

Conseil d'administration

Greg Black
Bracebridge (Ontario)

Jacqueline L. Boutet
Montréal (Québec)

Alan Chapple
Toronto (Ontario)

Anthony Friend, c.r.
Calgary (Alberta)

Jean-Louis Hamel
Montréal (Québec)

Barbara Kane
Halifax (Nouvelle-Écosse)

Wendy Kelly
Regina (Saskatchewan)

Yvon LeBlanc, c.r.
Bouctouche (Nouveau-Brunswick)

Marc LeFrançois *
président et chef de la direction
Montréal (Québec)

Robert Matteau
arrondissement Grand-Mère,
Shawinigan (Québec)

Marlene McGraw, CA
Brantford (Ontario)

Jean Pelletier *
président du Conseil
Québec (Québec)

Donald Pettit
Vancouver (Colombie-Britannique)

Timothy Reid
Toronto (Ontario)

James J. Smith, FCA
Winnipeg (Manitoba)

* **Jean Pelletier** et **Marc LeFrançois** sont membres ex-officio de chacun des Comités du Conseil

Dirigeants

Jean Pelletier
président du Conseil

Marc LeFrançois
président et chef de la direction

Paul Côté
chef de l'exploitation

Christena Keon Sirsly
chef de la stratégie de l'entreprise

J. Roger Paquette
chef des services financiers

Steve Del Bosco
vice-président, Marketing

Mike Greenberg
vice-président, Approvisionnement, Immeubles et Environnement

Carole Mackaay
avocat général et secrétaire

John Marginson
vice-président, Programme d'immobilisation et développement commercial

Comités du Conseil

Comité exécutif

Jean Pelletier
président

Jacqueline L. Boutet
Alan Chapple
Anthony Friend, c.r.
Marc LeFrançois
Robert Matteau

Comité des ressources humaines

Donald Pettit
président

Greg Black
Alan Chapple
Barbara Kane
Wendy Kelly
Yvon LeBlanc, c.r.
Timothy Reid
James J. Smith, FCA

Comité de la vérification et des finances

Marlene McGraw, CA
présidente

Jacqueline L. Boutet
Anthony Friend, c.r.
Jean-Louis Hamel
Barbara Kane
Robert Matteau
Donald Pettit
James J. Smith, FCA

Comité des placements

Anthony Friend, c.r.
président

Greg Black
Alan Chapple
Jean-Louis Hamel
Yvon LeBlanc, c.r.
Robert Matteau
Marlene McGraw, CA

Comité de la gouvernance d'entreprise

Robert Matteau
président

Jacqueline L. Boutet
Wendy Kelly
Yvon LeBlanc, c.r.
Marlene McGraw, CA
Donald Pettit
Timothy Reid

Bureaux de VIA

Siège social et Québec
3, Place Ville-Marie
Bureau 500
Montréal (Québec)
H3B 2C9

(514) 871-6000

Adresse postale
Case postale 8116,
Succursale A
Montréal (Québec)
H3C 3N3

Atlantique
1161, rue Hollis
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3H 2P6

(902) 494-7906

Ontario
65, rue Front Ouest
Bureau 222
Toronto (Ontario)
M5J 1E6

(416) 956-7600

Ouest
104-123, rue Main
Winnipeg (Manitoba)
R3C 1A3

(204) 949-7483

1150, rue Station
Vancouver (C.-B.)
V6A 2X7

(604) 640-3700

Site web
www.viarail.ca

MD Marque déposée propriété de VIA Rail Canada inc.
MC Marque de commerce propriété de VIA Rail Canada inc.

Design : www.epicentre.qc.ca
Photo de couverture : Marc Dussault
Impression : Integria

11. Juste valeur des instruments financiers

La juste valeur estimative des instruments financiers constatés, à l'exception du fonds de renouvellement des actifs, correspond approximativement à leur valeur comptable du fait qu'il s'agit d'éléments à court terme.

12. Opérations entre apparentés

La société appartient au gouvernement du Canada et est donc apparentée à tous les ministères et organismes créés par ce dernier. La société conclut des opérations avec ces entités dans le cours normal de ses activités à des conditions commerciales applicables à tous les particuliers et entreprises et ces opérations sont comptabilisées à leur valeur d'échange.

13. Éventualités

A) Appelé à se prononcer sur un litige opposant VIA et le Conseil des Canadiens avec déficiences, l'Office des transports du Canada (OTC) a tranché en faveur du Conseil en octobre 2003. Ayant conclu à la présence de certains obstacles abusifs pour les personnes avec déficiences, l'Office a enjoint VIA à redessiner et reconstruire ses voitures Renaissance.

En décembre 2003, VIA a déposé une requête pour faire suspendre l'exécution des décisions de l'Office auprès de la Cour d'appel fédérale, qui l'a agréée. La demande d'autorisation d'interjeter appel des décisions est en attente.

Si les décisions de l'OTC devaient être maintenues, le coût des modifications des voitures Renaissance serait important. La direction est d'avis que le coût pourrait se situer entre 50 et 100 millions de dollars. Ce montant dépasserait le financement autorisé par le gouvernement du Canada pour le projet des voitures Renaissance. Aucune provision n'a été comptabilisée dans les états financiers à cet égard.

B) VIA a entrepris de restructurer son effectif en 1997, ce qui a conduit à l'élimination d'un certain nombre de postes. Ces changements ont fait l'objet de diverses décisions ainsi que de procédures de médiation et d'arbitrage du Conseil canadien des relations industrielles (CCRI).

Le CCRI s'est prononcé sur cette affaire en mai 2003 et a ordonné à VIA de verser, dans certaines circonstances, des salaires rétroactifs aux anciens chefs de train. En août 2003, VIA a déposé une requête pour faire suspendre l'exécution des décisions du Conseil auprès de la Cour d'appel fédérale, qui l'a agréée.

Il est impossible de procéder à une estimation raisonnable des coûts, s'il y a. Comme la direction estime qu'il y a de fortes chances pour que la requête en révision judiciaire soit agréée, aucune provision n'a été comptabilisée à cet égard dans les états financiers.

C) Dans le cours normal de son exploitation, la société fait l'objet de réclamations ou de poursuites judiciaires dont elle ne peut prédire l'issue avec certitude. La direction a constitué, dans les comptes visés, des provisions qu'elle juge suffisantes et est d'avis que la résolution de telles éventualités ne devrait pas avoir d'incidence défavorable importante sur la situation financière de la société.

14. Reclassification

Les états financiers comparatifs ont été reclassés afin de se conformer à la présentation des états financiers de 2003.

7. Financement en capital reporté

(EN MILLIONS DE DOLLARS)	2003	2002
Solde au début de l'exercice	**644,8**	587,0
Financement du gouvernement du Canada pour les immobilisations corporelles amortissables	**82,4**	103,4
Amortissement du financement en capital reporté	**(52,3)**	(45,6)
Solde à la fin de l'exercice	**674,9**	644,8

8. Capital-actions

Le capital-actions autorisé de la société est composé d'un nombre illimité d'actions ordinaires sans valeur nominale. Aux 31 décembre 2003 et 2002, 93 000 actions à 100 dollars l'action sont émises et entièrement libérées.

9. Engagements

A) Les paiements minimums exigibles en vertu des contrats de location-exploitation ayant trait principalement à des immeubles et à du matériel informatique sont les suivants :

(EN MILLIONS DE DOLLARS)	
2004	**8,8**
2005	**8,8**
2006	**9,0**
2007	**9,1**
2008	**8,1**
Exercices ultérieurs proportionnellement jusqu'en 2049	**120,1**
	163,9

B) Au 31 décembre 2003, la société avait des engagements d'achats pour un montant de 11,6 millions de dollars reliés principalement à des projets de matériel roulant.

C) La société a conclu des contrats de service pour l'utilisation des voies et le contrôle de l'exploitation des trains. Ces contrats seront en vigueur jusqu'au 31 décembre 2008.

D) La société a émise des lettres de crédit d'une valeur totale approximative de 20,1 millions de dollars (2002 : 21,7 millions de dollars) en faveur de diverses commissions gouvernementales provinciales de santé et sécurité au travail, à titre de garantie pour les paiements futurs.

10. Instruments financiers dérivés

La société a couvert 57,3 % de sa consommation de carburant estimative de 2004 et 27,1 % de sa consommation de carburant estimative de 2005. Cela représente 15,8 millions de gallons américains à un prix unitaire moyen de 0,67 $US le gallon américain. Les gains non réalisés provenant des activités de couverture du carburant de la société ont totalisé 2,4 millions de dollars au 31 décembre 2003 (2002 : gains non réalisés de 1,2 million de dollars).

La société s'expose à un risque de crédit dans le cas où la contrepartie aux instruments financiers dérivés ne respecte pas ses obligations. En l'occurrence, la société ne croit pas qu'une telle éventualité puisse se concrétiser, compte tenu de la qualité de la cote de crédit de la contrepartie.

5. Avantages sociaux futurs (suite)

(EN MILLIONS DE DOLLARS)	Régimes de retraite		Autres régimes de prestations	
	2003	2002	**2003**	2002
Régimes de retraite et Autres régimes de prestations				
Passif (actif) au titre des prestations constituées au début de l'exercice	**(111,6)**	(86,2)	**12,4**	[illegible]
Coût des services rendus au cours de l'exercice	**14,0**	13,2	**4,0**	[illegible]
Intérêts débiteurs	**76,6**	74,7	**1,8**	[illegible]
Rendement prévu des actifs des régimes	**(88,8)**	(95,6)	**—**	—
Amortissement des obligations (actifs) transitoires	**(32,5)**	(32,5)	**2,5**	[illegible]
Amortissement du coût des services passés	**0,4**	0,4	**—**	
Amortissement de la perte actuarielle nette	**25,5**	15,7	**0,1**	[illegible]
Prestations versées et passées en charges par l'employeur	**(0,9)**	(1,3)	**(5,0)**	[illegible]
Charge nette (revenu net) pour les avantages sociaux futurs	**(5,7)**	(25,4)	**3,4**	[illegible]
	(117,3)	(111,6)	**15,8**	[illegible]
Passif à long terme des frais de réorganisation	**—**	—	**1,9**	[illegible]
Passif (actif) au titre des prestations constituées à la fin de l'exercice	**(117,3)**	(111,6)	**17,7**	16,4

La charge pour les avantages sociaux futurs dans l'état des résultats et des bénéfices non répartis inclue le revenu net pour les régimes de retraite, la charge nette pour les autres régimes de prestations ainsi que le redressement de la charge à payer au titre des frais de réorganisation de 0,4 million de dollars en 2003 (2002 : (0,7) million de dollars).

	Régimes de retraite		Autres régimes de prestations	
	2003	2002	**2003**	2002
Hypothèses moyennes pondérées				
Taux d'actualisation	**6,0 %**	6,5 %	**6,0 %**	6,5 %
Taux de rendement à long terme prévu des actifs des régimes	**7,5 %**	7,5 %	**—**	—
Taux de croissance de la rémunération	**3,0 %**	3,5 %	**3,0 %**	3,5 %
Inflation pour les soins de santé — Sélectionné	**n/a**	n/a	**5,9 %**	6,5 %
Inflation pour les soins de santé — Ultime	**n/a**	n/a	**3,2 %**	3,1 %

6. Impôts sur les bénéfices

La charge d'impôts sur les bénéfices est composée de l'impôt sur les bénéfices des grandes sociétés, qui totalise 1,6 million de dollars (2002 : 1,5 million de dollars).

Les passifs d'impôts futurs résultent d'écarts temporaires relativement à l'actif au titre des prestations constituées moins les avantages fiscaux liés à des pertes reportées, aux éventualités, à la réduction de la valeur des placements du fonds de renouvellement des actifs, au passif au titre des prestations constituées, aux autres passifs à long terme et aux immobilisations corporelles, nettes de la provision pour moins-value.

5. Avantages sociaux futurs

La société fournit à tous ses employés permanents des régimes de retraite à prestations déterminées, des avantages complémentaires à la retraite et des avantages postérieurs à l'emploi.

Les charges engagées par la société reliées à l'indemnisation des travailleurs accidentés, aux avantages complémentaires à la retraite, aux avantages postérieurs à l'emploi et aux frais de réorganisation sont incluses dans les autres régimes de prestations.

Les dernières évaluations actuarielles des régimes de retraite ont été effectuées en date du 31 décembre 2001 par des actuaires externes, membres de l'Institut canadien des actuaires.

Selon ces évaluations actuarielles et les prévisions au 31 décembre 2003, les principaux résultats des évaluations sont dans l'ensemble les suivants :

(EN MILLIONS DE DOLLARS)	Régimes de retraite		Autres régimes de prestations	
	2003	2002	**2003**	2002
A) Variation des obligations au titre des prestations constituées				
Obligations au titre des prestations constituées au début de l'exercice	**1 192,0**	1 094,5	**27,9**	27,4
Coût des services rendus au cours de l'exercice	**14,0**	13,2	**4,0**	3,8
Cotisations des employés	**10,2**	9,1	**—**	—
Intérêts débiteurs	**76,6**	74,7	**1,8**	1,9
Prestations versées	**(66,9)**	(71,2)	**(5,0)**	(4,9)
Perte actuarielle (gain actuariel)	**34,7**	71,7	**0,8**	(0,3)
Obligations au titre des prestations constituées à la fin de l'exercice	**1 260,6**	1 192,0	**29,5**	27,9
B) Variation des actifs des régimes				
Valeur marchande des actifs des régimes au début de l'exercice	**1 217,8**	1 309,7	**—**	—
Rendement réel des actifs des régimes	**208,1**	(31,1)	**—**	—
Cotisations de l'employeur	**0,9**	1,3	**5,0**	4,9
Cotisations des employés	**10,2**	9,1	**—**	—
Prestations versées	**(66,9)**	(71,2)	**(5,0)**	(4,9)
Valeur marchande des actifs des régimes à la fin de l'exercice	**1 370,1**	1 217,8	**—**	—
C) Passif (actif) au titre des prestations constituées				
Obligations au titre des prestations constituées	**1 260,6**	1 192,0	**29,5**	27,9
Valeur marchande des actifs des régimes	**1 370,1**	1 217,8	**—**	—
Situation de capitalisation — (excédent) déficit	**(109,5)**	(25,8)	**29,5**	27,9
Perte actuarielle nette non amortie	**(319,2)**	(429,3)	**(1,5)**	(0,8)
Coût non amorti des services passés	**(4,0)**	(4,4)	**(0,5)**	(0,5)
Actif (obligations) transitoires non amorties	**315,4**	347,9	**(11,7)**	(14,2)
	(117,3)	(111,6)	**15,8**	12,4
Passif à long terme des frais de réorganisation	**—**	—	**1,9**	4,0
Passif (actif) au titre des prestations constituées à la fin de l'exercice	**(117,3)**	(111,6)	**17,7**	16,4

4. Fonds de renouvellement des actifs

La société a été autorisée par le Conseil du Trésor du gouvernement du Canada à constituer un fonds réservé pour financer de futurs projets d'immobilisations corporelles. Les fonds proviennent du produit de la vente ou de la location des actifs excédentaires et d'au plus 5 millions de dollars annuellement de financement du Gouvernement approuvés mais non dépensés, jusqu'en 2006.

Le fonds de renouvellement des actifs inclut les placements ci-dessous :

(EN MILLIONS DE DOLLARS)	2003		2002	
	Coût	Valeur du marché	Coût	Valeur du marché
Obligations du gouvernement du Canada	**19,4**	**24,2**	19,6	23,3
Autres obligations et débentures canadiennes	**16,1**	**17,5**	15,4	16,6
Participation dans un fonds mutuel d'actions	**54,8**	**59,6**	51,0	45,9
Encaisse et placements à court terme	**14,4**	**14,4**	7,9	7,9
	104,7	**115,7**	93,9	93,7

Le Conseil du Trésor a approuvé une somme de 39,5 millions de dollars (2002 : 39,5 millions de dollars) pour financer les déficits d'exploitation des exercices précédents ainsi que certaines dépenses en immobilisations corporelles. Le solde du fonds de renouvellement des actifs, qui s'établit à 65,2 millions de dollars (2002 : 54,4 millions de dollars), représente des fonds qui sont destinés à des investissements futurs en immobilisations corporelles.

La moyenne pondérée des taux de rendement effectifs des obligations et débentures ainsi que des placements à court terme pour 2003 était de 5,18 % (2002 : 5,61 %) et la moyenne pondérée des termes au 31 décembre 2003 était de 9 ans (2002 : 11 ans).

La juste valeur des obligations, de la participation dans un fonds mutuel d'actions et des placements à court terme est équivalente à la valeur du marché établie en fonction du cours acheteur à la date du bilan.

La société s'expose à un risque de crédit rattaché au fonds de renouvellement des actifs. Pour atténuer ce risque, elle se conforme aux *Lignes directrices concernant la gestion des risques financiers pour les sociétés d'État* émises par le Ministère des Finances ainsi qu'aux directives de placement de la société, et investit dans des instruments financiers de haute qualité.

2. Conventions comptables (suite)

K) Programme *VIA Préférence*

Les coûts différentiels des voyages-récompenses accordés par la société dans le cadre de son programme *VIA Préférence*, qui vise à récompenser ses clients les plus assidus, sont comptabilisés au fur et à mesure que ces voyages — récompenses sont gagnés, et présentés au poste comptes à payer et frais courus.

L) Instruments financiers dérivés

La société utilise des instruments financiers dérivés pour gérer les risques liés aux variations du prix du carburant. Ces instruments dérivés ne visent à effectuer ni des opérations sur valeurs ni des opérations spéculatives.

La société documente en bonne et due forme toutes les relations entre les instruments de couverture et les éléments couverts, ainsi que son objectif et sa stratégie de gestion des risques sur lesquels reposent ses diverses opérations de couverture. Ce processus consiste notamment à rattacher tous les dérivés, qui sont des accords de swaps, aux achats de carburant diesel prévus. L'efficacité des instruments de couverture est périodiquement vérifiée.

Les accords de swaps de carburant exigent que l'on procède périodiquement à des règlements en espèces calculés en appliquant un taux ou un prix à un montant nominal de référence. Les gains ou les pertes réalisés sur les swaps de carburant utilisés pour couvrir des achats de carburant diesel ultérieurs sont constatés par une correction apportée aux frais de carburant au moment où les achats de carburant sont comptabilisés.

M) Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers selon les principes comptables généralement reconnus du Canada exige que la direction fasse des estimations et des hypothèses qui influent sur les montants présentés pour l'actif et le passif ainsi que les produits et les charges, et sur la présentation des éléments d'actif et de passif éventuels. Les résultats réels pourraient différer de ces estimations et ces différences pourraient être importantes.

3. Immobilisations corporelles

(EN MILLIONS DE DOLLARS)	2003			2002		
	Coût	**Amortissement cumulé**	**Valeur nette**	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette
Terrains	**5,0**	**—**	**5,0**	5,0	—	5,0
Matériel roulant	**673,7**	**343,4**	**330,3**	614,3	313,1	301,2
Immeubles de maintenance	**178,0**	**107,9**	**70,1**	161,6	100,8	60,8
Gares et installations	**43,3**	**22,2**	**21,1**	43,2	20,0	23,2
Améliorations de l'infrastructure	**130,8**	**43,0**	**87,8**	126,5	39,6	86,9
Améliorations locatives	**107,7**	**77,2**	**30,5**	105,2	72,1	33,1
Machinerie et équipement	**31,9**	**26,4**	**5,5**	31,1	25,3	5,8
Systèmes informatiques	**36,6**	**32,4**	**4,2**	68,6	64,7	3,9
Autres immobilisations corporelles	**19,9**	**19,0**	**0,9**	19,7	18,9	0,8
	1 226,9	**671,5**	**555,4**	1 175,2	654,5	520,7
Projets en voie de réalisation			**93,0**			86,8
Immobilisations corporelles mises hors service (valeur nette de réalisation)			**3,4**			19,6
			651,8			627,1

Au 31 décembre 2003, les projets en voie de réalisation se composent principalement de projets de matériel roulant pour 76,9 millions de dollars (2002 : 71,3 millions de dollars) et de projets d'améliorations de l'infrastructure et des gares pour 7,6 millions de dollars (2002 : 11,2 millions de dollars).

2. Conventions comptables (suite)

G) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles acquises des Chemins de fer nationaux du Canada et du Canadien Pacifique Limitée au début de l'exploitation en 1978 furent enregistrées à leur valeur nette de transfert. Les acquisitions subséquentes, incluant celles en vertu de contrats de location-acquisition, sont enregistrées au coût.

Les coûts de remise en état et de réfection du matériel roulant ainsi que les coûts associés aux améliorations des autres immobilisations corporelles sont capitalisés s'ils sont engagés dans le but d'améliorer la valeur des services ou de prolonger la durée d'utilisation de ces immobilisations, sinon ces coûts sont imputés aux résultats lorsqu'ils sont engagés.

Les immobilisations corporelles mises hors service sont dévaluées à leur valeur nette de réalisation.

L'amortissement des immobilisations corporelles est calculé selon la méthode linéaire à des taux permettant d'amortir le coût de ces immobilisations, moins leur valeur résiduelle, sur leur durée de vie utile estimative comme suit :

Matériel roulant	**12 à 30 ans**
Immeubles de maintenance	**25 ans**
Gares et installations	**20 ans**
Améliorations de l'infrastructure	**5 à 40 ans**
Améliorations locatives	**3 à 20 ans**
Machinerie et équipement	**4 à 15 ans**
Systèmes informatiques	**3 à 7 ans**
Autres immobilisations corporelles	**3 à 10 ans**

Les projets en voie de réalisation et les immobilisations corporelles mises hors service ne font pas l'objet d'un amortissement.

H) Impôts sur les bénéfices

La société utilise la méthode du passif fiscal pour comptabiliser les impôts sur les bénéfices.

Selon cette méthode, tout changement net survenu dans le montant des actifs et des passifs d'impôts futurs est pris en compte dans le bénéfice. Les actifs et passifs d'impôts futurs sont établis d'après les taux d'imposition pratiquement en vigueur pour les exercices où l'on prévoit que les écarts seront renversés.

I) Crédits d'impôt à l'investissement

Les crédits d'impôt à l'investissement sont amortis sur la durée estimative d'utilisation des immobilisations corporelles auxquels ils se rapportent. L'amortissement des crédits reportés est présenté en diminution de la charge d'amortissement des immobilisations corporelles. Ces crédits sont compris dans les autres passifs à long terme.

J) Avantages sociaux futurs

La société comptabilise les obligations en vertu de ses régimes de prestations d'avantages sociaux futurs.

Le coût des prestations de retraite et des autres avantages sociaux gagnés par les salariés est établi par des calculs actuariels selon la méthode de répartition des prestations au prorata des services, à partir des hypothèses les plus probables de la direction concernant le rendement prévu des placements des régimes, la progression des salaires, l'âge de départ à la retraite des salariés et les coûts prévus des prestations de soins de santé.

L'amortissement du coût des services passés et des actifs et obligations transitoires est calculé selon la méthode linéaire sur la durée résiduelle moyenne d'activité des groupes de salariés actifs de la société.

Aux fins du calcul du rendement estimatif des éléments d'actif dans le régime, ces éléments d'actif sont évalués à leur juste valeur.

L'excédent du gain actuariel net accumulé ou de la perte actuarielle nette accumulée supérieur à 10 % du plus élevé des obligations au titre des prestations et de la juste valeur des éléments d'actif des régimes au cours d'un exercice donné est amorti selon la durée résiduelle moyenne d'activité des groupes de salariés actifs de la société qui, pour la plupart des cas, est estimée à 12 ans.

Notes aux états financiers

au 31 décembre 2003

1. Pouvoirs et objectifs

VIA Rail Canada inc. est une société d'État nommée à la partie I de l'annexe III de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Elle fut constituée en 1977 en vertu de la *Loi canadienne sur les sociétés par actions*. La vision de la société est d'être, au niveau de l'excellence des services, le chef de file des transporteurs canadiens de voyageurs. Sa mission est de travailler ensemble pour que les Canadiens obtiennent en tout temps des services voyageurs sécuritaires, efficaces et respectueux de l'environnement. La société utilise l'infrastructure ferroviaire appartenant à d'autres sociétés de chemin de fer et dépend de celles-ci pour le contrôle de la circulation des trains.

La société n'est pas mandataire de Sa Majesté. Elle est assujettie aux impôts sur les bénéfices.

2. Conventions comptables

Ces états financiers ont été dressés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les principales conventions comptables suivies par la société se résument comme suit :

A) Financement par le gouvernement du Canada

Le financement de l'exploitation, qui est relié aux services, activités et autres opérations engagés par la société pour exploiter et administrer les services ferroviaires voyageurs au Canada, est comptabilisé à titre de réduction de la perte d'exploitation. Ce montant représente l'écart entre les charges et les produits d'exploitation, excluant les avantages sociaux futurs et les opérations hors caisse reliées aux immobilisations corporelles et aux impôts futurs, et est fondé sur un budget d'exploitation qui est approuvé chaque année par le gouvernement du Canada.

Le financement pour les immobilisations corporelles amortissables est comptabilisé comme financement en capital reporté dans le bilan, et est amorti selon la même méthode et durant les mêmes périodes que celles des immobilisations corporelles connexes. Lors de l'aliénation d'immobilisations corporelles amortissables financées, la société constate dans les bénéfices tout solde du financement en capital reporté relatif à ces immobilisations corporelles. Le financement pour les immobilisations corporelles non amortissables est comptabilisé à titre de surplus d'apport.

B) Quasi-espèces

Les quasi-espèces comprennent des placements susceptibles de réalisation relativement rapide, achetés trois mois ou moins avant leur date d'échéance, et sont enregistrées au moindre du coût et de la valeur au marché, évalués globalement.

C) Fonds de renouvellement des actifs

Les placements à court terme sont enregistrés au moindre du coût et de la valeur du marché, évalués globalement.

Les placements du fonds de renouvellement des actifs sont enregistrés au coût. La valeur comptable de ces placements est réévaluée périodiquement en vue de déterminer s'il y a une moins-value durable. Une charge est imputée à l'état des résultats et des bénéfices non répartis au cours de l'exercice dans lequel on a constaté la diminution de valeur.

D) Constatation des produits

Les produits tirés du transport de voyageurs sont comptabilisés au moment de la prestation des services. Les produits reçus pour des services ferroviaires à venir sont comptabilisés dans les produits reportés et inclus à ce titre dans le passif à court terme.

E) Conversion de devises

Les comptes en devises sont convertis à l'aide de la méthode temporelle. En vertu de cette méthode, les éléments monétaires du bilan sont convertis au taux de change en vigueur à la fin de l'exercice. Les gains et les pertes résultant de la variation du taux de change sont pris en compte dans l'état des résultats et des bénéfices non répartis.

Les éléments non monétaires du bilan ainsi que les produits et les charges en monnaie étrangère sont convertis au taux de change en vigueur à la date où les opérations ont été effectuées.

F) Stocks

Les stocks sont évalués au moindre du coût moyen pondéré et du coût de remplacement. Ils comprennent principalement des pièces utilisées pour la maintenance du matériel roulant. Une provision pour désuétude est prise sur les stocks.

État des flux de trésorerie

(EN MILLIERS)	2003	[illegible]
Activités d'exploitation		
Bénéfices nets (pertes nettes) de l'exercice	(859) $	15 503 $
Éléments hors caisse reliés aux résultats :		
Amortissement des immobilisations corporelles	52 285	46 923
Pertes sur radiations et cessions d'immobilisations corporelles	111	432
Gains sur cessions des investissements du fonds de renouvellement des actifs	(427)	—
Amortissement des primes et des escomptes sur achats d'obligations du fonds de renouvellement des actifs	169	173
Amortissement des crédits d'impôt à l'investissement	(348)	(348)
Amortissement du financement en capital reporté	(52 272)	(45 575)
Impôts futurs	4 097	9 487
Réduction de la valeur des placements du fonds de renouvellement des actifs	—	5 740
Fluctuation des éléments hors caisse du fonds de roulement reliés aux résultats	(12 005)	2 398
Fluctuation des autres actifs à long terme	766	(2 217)
Fluctuation de l'actif au titre des prestations constituées	(5 661)	(25 396)
Fluctuation du passif au titre des prestations constituées	1 310	534
Fluctuation des autres passifs à long terme	(77)	(91)
	(12 911)	7 563
Activités de financement		
Financement en capital par le gouvernement du Canada	82 381	103 377
Fluctuation du financement en capital à recevoir du gouvernement du Canada	15 312	(10 213)
	97 693	93 164
Activités d'investissement		
Acquisition de placements du fonds de renouvellement des actifs	(13 333)	(15 958)
Produit de la vente de placements du fonds de renouvellement des actifs	2 800	5 655
Acquisition d'immobilisations corporelles	(77 381)	(98 377)
Produit de la cession d'immobilisations corporelles	281	1 838
	(87 633)	(106 842)
Espèces et quasi-espèces		
Diminution de l'exercice	(2 851)	(6 115)
Solde au début de l'exercice	5 403	11 518
Solde à la fin de l'exercice	2 552 $	[illegible]
Représenté par :		
Encaisse et chèques en circulation	(3 548)	469
Placements à court terme, 2,74 %, échéant en janvier 2004 (2002 : 2,76 %)	6 100	4 934
	2 552 $	5 403 $

VOIR LES NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

État des résultats et des bénéfices non répartis

(EN MILLIERS)	2003	2002
Produits		
Voyageurs	231 379 $	253 929 $
Autres	18 966	16 860
	250 345	270 789
Charges		
Rémunération et avantages sociaux	197 268	193 447
Exploitation des trains et carburant	91 856	94 075
Gares et autres immeubles	28 089	28 499
Matériel de maintenance	27 017	25 834
Marketing et ventes	27 709	27 015
Fournitures à bord des trains	16 275	17 248
Taxes d'exploitation	13 720	11 757
Avantages sociaux futurs (Note 5)	(1 865)	(22 746)
Amortissement et pertes sur radiations et cessions d'immobilisations corporelles	52 048	47 007
Autres	26 788	21 412
	478 905	443 548
Perte d'exploitation avant le financement par le gouvernement du Canada et les impôts sur les bénéfices	228 560	172 759
Financement d'exploitation par le gouvernement du Canada	181 115	153 682
Amortissement du financement en capital reporté (Note 7)	52 272	45 575
Bénéfices avant impôts	4 827	26 498
Impôts sur les bénéfices (Note 6)	1 589	1 508
Impôts futurs (Note 6)	4 097	9 487
Bénéfices nets (pertes nettes) de l'exercice	(859)	15 503
Bénéfices non répartis au début de l'exercice	89 500	73 997
Bénéfices non répartis à la fin de l'exercice	88 641 $	89 500 $

VOIR LES NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

États financiers

Au 31 décembre

Bilan

(EN MILLIERS)	2003	2002
Actif à court terme		
Espèces et quasi-espèces	2 552 $	5 403 $
Comptes à recevoir	4 715	8 702
Autres créances à recevoir	2 411	2 609
À recevoir du gouvernement du Canada	1 485	21 990
Stocks	16 012	14 617
	27 175	53 321
Actif à long terme		
Immobilisations corporelles (Note 3)	651 774	627 070
Fonds de renouvellement des actifs (Note 4)	104 679	93 888
Actif au titre des prestations constituées (Note 5)	117 282	111 621
Autres	5 518	6 284
	879 253	838 863
	906 428 $	892 184 $
Passif à court terme		
Comptes à payer et frais courus	74 780 $	94 722 $
Produits reportés	7 069	7 115
	81 849	101 837
Passif à long terme		
Passif au titre des prestations constituées (Note 5)	17 702	16 392
Passifs d'impôts futurs (Note 6)	25 321	21 224
Autres	3 788	4 213
	46 811	41 829
Financement en capital reporté (Note 7)	674 864	644 755
Avoir de l'actionnaire		
Capital-actions (Note 8)	9 300	9 300
Surplus d'apport	4 963	4 963
Bénéfices non répartis	88 641	89 500
	102 904	103 763
	906 428 $	892 184 $

ENGAGEMENTS ET ÉVENTUALITÉS (Notes 9 et 13)
VOIR LES NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS

Au nom du Conseil,

Marlene McGraw, CA
Administrateur et présidente
du Comité de la vérification
et des finances

Jean Pelletier
Administrateur et président
du Conseil

Rapport des vérificateurs

Au ministre des Transports

Nous avons vérifié le bilan de VIA Rail Canada inc. au 31 décembre 2003 et les états des résultats et bénéfices non répartis et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la société. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la société au 31 décembre 2003 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, nous déclarons qu'à notre avis, ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

De plus, à notre avis, les opérations de la société dont nous avons eu connaissance au cours de notre vérification des états financiers ont été effectuées, à tous les égards importants, conformément à la partie X de la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements, à la *Loi canadienne sur les sociétés par actions* et aux statuts et règlements administratifs de la société.

Ernst & Young s.r.l./S.E.N.C.R.L.

Ernst & Young s.r.l.
Comptables Agréés

Montréal, Canada
Le 4 février 2004

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Vérificatrice générale du Canada

Déclaration de responsabilité de la direction

Exercice terminé le 31 décembre 2003

La direction de la société est responsable de la préparation et de l'intégrité des états financiers présentés dans son rapport annuel. Ces états ont été dressés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada et comprennent nécessairement certains montants déterminés d'après les meilleures estimations et selon le jugement de la direction. Les renseignements financiers présentés ailleurs dans le rapport annuel sont conformes à ceux des états financiers. La direction considère que les états donnent une image fidèle de la situation financière de la société, des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie.

Pour s'acquitter de sa responsabilité, la société applique des contrôles internes, des politiques et des procédures visant à assurer la fiabilité de l'information financière et la protection des biens. Les systèmes de contrôle interne sont soumis à l'examen périodique des vérificateurs internes, Samson Bélair/Deloitte & Touche, société en nom collectif. Les vérificateurs externes, la vérificatrice générale du Canada ainsi que Ernst & Young s.r.l., ont vérifié les états financiers de la société pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003. Leur rapport indique l'étendue de leur vérification ainsi que leur opinion sur les états financiers.

Le Comité de la vérification et des finances du Conseil d'administration, se composant principalement d'administrateurs indépendants, se réunit périodiquement avec les vérificateurs internes et externes et avec la direction pour examiner l'étendue de la vérification et pour évaluer les comptes rendus de leurs vérifications. Les états financiers ont été examinés et approuvés par le Conseil d'administration, suite à une recommandation du Comité de la vérification et des finances.

Le président et chef de la direction,

Marc LeFrançois

Le chef des services financiers,

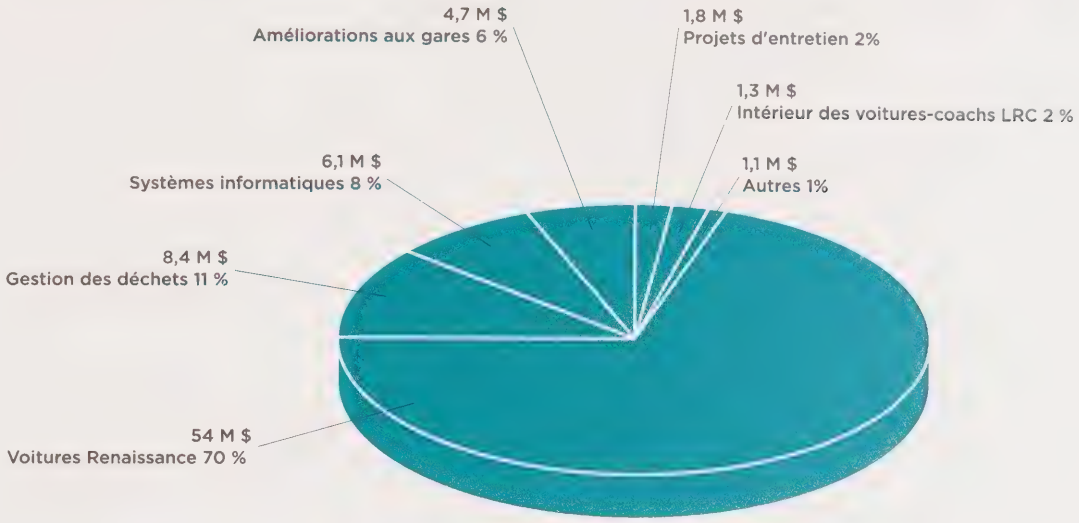
J.R. Paquette

Montréal, Canada
Le 4 février 2004

États financiers

Nature des dépenses en immobilisations de 2003

(EN MILLIONS DE DOLLARS)



Parmi les autres dépenses en immobilisations de 2003, notons les améliorations apportées aux gares, dont les rénovations faites aux gares Toronto Union et de Halifax, qui ont nécessité l'investissement de 4,7 millions de dollars. Les investissements ayant trait aux systèmes informatiques ont totalisé 6,1 millions de dollars en 2003 et visaient des projets comme la mise à niveau de la technologie utilisée par les Bureaux des ventes par téléphone, les bornes de billetterie libre-service ainsi que le système de réservation en ligne.

Perspective pour 2004

La situation de VIA relativement à l'achalandage et aux produits d'exploitation s'est déjà améliorée depuis le dernier trimestre de 2003. Dans le corridor Québec – Windsor, les volumes et les produits étaient à la hausse. Cependant, dans l'Ouest et dans l'Est canadien, la situation est demeurée faible.

Le Conference Board du Canada prévoit que le secteur des voyages intérieurs progressera à un taux annualisé de 2,5 pour cent au cours du premier trimestre de 2004, et de 8,5 pour cent au deuxième trimestre. Le nombre de voyageurs provenant des États-Unis devrait encore baisser de 1,5 pour cent au cours du premier trimestre, mais la situation devrait commencer à s'améliorer au deuxième trimestre, avec un taux de croissance prévu de 9 pour cent. Au premier trimestre, on prévoit que le nombre de voyageurs en provenance d'Europe et d'Asie augmentera de trois pour cent et connaîtra des hausses encore plus appréciables au deuxième trimestre — soit de 8,5 pour cent pour l'Europe et 12 pour cent pour l'Asie. La croissance du nombre de voyageurs du Japon en particulier devrait être forte.

À mesure que les marchés se relèvent des difficultés connues en 2003, VIA est déterminée à déployer les efforts nécessaires pour afficher un rendement au-dessus de la moyenne, notamment en continuant d'augmenter la part du marché du rail voyageurs là où c'est possible et en améliorant son exploitation de façon importante au cours de l'année.

Pour remettre les produits d'exploitation sur la tendance positive de la dernière décennie et pour réduire les coûts pour le Gouvernement :

— VIA continuera d'appliquer des mesures rigoureuses de contrôle des coûts de façon à éliminer les frais inutiles, sans compromettre les services.

— Elle proposera des rabais pour améliorer la visibilité du rail voyageurs en tant qu'option de transport attrayante sur le marché.

— Confiante en sa capacité de fidéliser ses clients, VIA continuera de déployer des efforts dynamiques de promotion pour attirer de nouveaux clients.

— Elle améliorera et bonifiera la prestation des services de façon à tirer profit de son avantage concurrentiel sur les autres modes de transport.

— VIA mettra en œuvre toutes les mesures possibles afin d'améliorer son taux de ponctualité.

Cependant, l'optimisme pour l'année qui vient doit être mitigé à cause des graves problèmes liés à la capacité limitée de l'infrastructure et de l'impact que cela a sur le taux de ponctualité. S'ils ne sont pas réglés rapidement, un bon nombre des problèmes d'infrastructure et de capacité que nous avons connus en 2003 persisteront et même augmenteront en gravité.

VIA collabore étroitement avec les entreprises ferroviaires de transport de marchandises et avec le gouvernement fédéral pour analyser les solutions possibles à ces problèmes, et VIA se dit confiante que des solutions viables seront identifiées. Grâce à l'application de telles solutions, la société pourrait maintenir la croissance de ses produits d'exploitation et réduire les dépenses du Gouvernement, ce qui permettrait au service de rail voyageurs national de répondre aux besoins croissants de transport des Canadiennes et des Canadiens au cours des prochaines années.

coupures dans les services, le seul autre moyen de réduire les subventions d'exploitation versées à VIA serait d'augmenter les produits d'exploitation. À l'heure actuelle, la croissance substantielle des produits repose sur l'investissement de capitaux qui permettraient d'augmenter la capacité de l'infrastructure ferroviaire, de réduire la durée des trajets, d'augmenter les fréquences et d'améliorer la ponctualité des trains voyageurs.

Ponctualité

Le taux de ponctualité a diminué de 84 pour cent en 2002 à 73 pour cent en 2003, soit le niveau le plus bas atteint au cours des 16 dernières années. VIA reconnaît qu'il s'agit là d'un problème très grave qui pourrait avoir des effets désastreux sur son rendement si ce problème n'est pas identifié et réglé rapidement. L'intensification du transport de marchandises sur l'infrastructure ferroviaire et l'exploitation de ce service d'une manière qui nuit à l'efficacité du transport des voyageurs mettront d'une part un frein à la capacité de VIA de poursuivre ses efforts d'augmentation des produits et de réduction des coûts. D'autre part, VIA ne sera plus en mesure d'assurer la ponctualité de ses services actuels. La dégradation du rendement de VIA entraînera une perte de marché, une réduction des produits et une augmentation des charges d'exploitation pour le Gouvernement.

Seulement 20 pour cent de tous les retards accusés par les trains de VIA en 2003 lui sont directement imputables. Une partie importante de ces retards sont attribuables à la mise en service de nouveau matériel roulant. Les caractéristiques de fonctionnement différentes des nouvelles locomotives et voitures ont nécessité un ajustement des horaires, mais ceux-ci ne pouvaient être corrigés efficacement tant que le matériel n'avait pas été testé et évalué après la mise en service. Les horaires ont cependant été ajustés de façon appropriée lorsque les caractéristiques de fonctionnement ont été établies avec certitude.

VIA continue de chercher des moyens de réduire au minimum les retards au niveau de ses propres activités, en modifiant notamment les pratiques en usage dans les gares pour minimiser le temps d'attente en gare et en améliorant les méthodes de manutention des bagages de façon à réduire les retards en route.

Responsabilité des retards

	2003
VIA	20%
CN	61%
Autres sociétés ferroviaires	6%
Tierces parties	13%

Cependant, la majeure partie des retards de trains ont été causés par le CN (61 pour cent), tandis que 19 pour cent des retards ont été occasionnés par d'autres sociétés ferroviaires et par des tierces parties. L'augmentation des retards attribuables au CN tient principalement de l'intensification marquée du secteur du transport ferroviaire de marchandises, lequel a sollicité une partie beaucoup plus importante de la capacité des infrastructures appartenant au CN.

En plus de l'augmentation du transport de marchandises, les changements dans la nature des activités de transport de marchandises du CN ont également eu un impact négatif sur les trains de VIA. En effet, le CN exploite des trains de marchandises plus longs et plus lents qui excèdent souvent la capacité des voies d'évitement. Cela force les trains voyageurs à ralentir plus souvent, en plus d'entraîner une usure accrue de l'infrastructure. Une telle situation a amené le CN à intensifier ses activités d'entretien des voies, provoquant encore des retards au niveau des trains voyageurs. Par ailleurs, le fait que les trains de marchandises soient plus longs a entraîné des problèmes mécaniques et des bris plus fréquents, comme le bris de bras de traction et d'accouplement. Chacun de ces bris cause des retards à VIA et aux voyageurs de VIA.

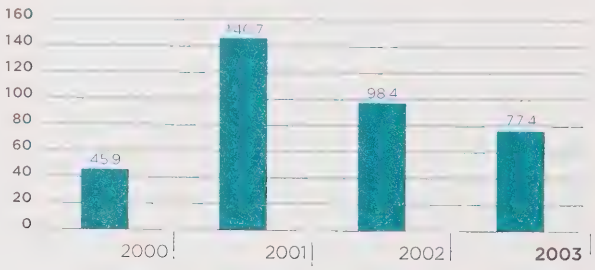
VIA travaille en étroite collaboration avec le CN pour identifier et résoudre les problèmes qui causent les retards au service du rail voyageurs. Cependant, comme n'importe quelle autre entreprise, le CN doit exploiter son propre potentiel de croissance et prendre les décisions nécessaires pour gérer efficacement son principal secteur d'activités. Malgré les meilleurs efforts que le CN et VIA aient pu déployer, il devient évident que l'approche actuelle ne pourra bientôt plus permettre de régler les problèmes d'exploitation auxquels VIA fait face. Pour les tronçons cruciaux de l'infrastructure — particulièrement le corridor très achalandé entre Québec et Toronto — la seule solution à long terme consiste à aborder de face le problème de capacité de l'infrastructure et à séparer le rail voyageurs du transport des marchandises, là où cela est possible.

Dépenses en immobilisations

En 2003, les dépenses en immobilisations ont été de 77,4 millions de dollars, soit 24,5 millions de dollars de moins que les 101,9 millions de dollars approuvés au chapitre du financement d'immobilisations. Près de 84 pour cent des dépenses en immobilisations ont été consacrées à des projets liés au matériel roulant. Par exemple, le projet des voitures Renaissance a nécessité un investissement de 54 millions de dollars, soit 70 pour cent du total des dépenses en immobilisations. D'autres dépenses importantes liées au matériel roulant, comme le projet de gestion des déchets (voitures long parcours), ont entraîné des investissements de 8,4 millions de dollars en 2003.

Dépenses en immobilisations

(EN MILLIONS DE DOLLARS)



Produits d'exploitation et achalandage

Comme nous l'avons mentionné dans le présent rapport, l'année 2003 a été désastreuse pour l'industrie du tourisme et du transport au Canada. Des événements hors du contrôle de VIA ont eu un effet négatif sur les produits et l'achalandage de la société.

Par rapport à 2002, les produits totaux ont été de 250,3 millions de dollars en 2003, soit une diminution de 20,5 millions de dollars (7,6 pour cent), alors que VIA a transporté 3,8 millions de voyageurs, soit une baisse de 4,8 pour cent. Pour la première fois depuis de nombreuses années, le ratio des produits aux charges en trésorerie de VIA a diminué, passant de 64,5 pour cent en 2002 à 58,5 pour cent en 2003.

Baisses en pourcentage par région, 2003 par rapport à 2002

	Achalandage	Produits voyageurs
Corridor – Est (Toronto à Québec)	-0,8%	-2,3%
Corridor – Ouest (Toronto à Windsor)	-7,5%	-11,4%
Est (Montréal à Halifax)	-10,4%	-17,4%
Ouest (Toronto à Vancouver)	-14,0%	-18,6%
Ensemble du réseau	-4,8%	-8,9%

Les trajets principalement utilisés pour le tourisme et les loisirs ont été les plus durement touchés. Pour sa part, le secteur des voyages d'affaires représente une partie importante de l'achalandage de VIA et il a été moins vulnérable aux mauvaises conditions que le marché a connues en 2003. Ainsi, en comparaison, la baisse des produits et de l'achalandage dans le corridor Québec – Toronto a été moins prononcée, ce qui a amoindri l'impact sur l'ensemble du réseau.

Performance relativement à l'industrie

Bien que le résultat net enregistré par VIA soit moins que satisfaisant par rapport à 2002, il se compare néanmoins favorablement au rendement moyen de l'industrie. Même s'il est difficile d'établir des comparaisons directes, il semble évident que VIA s'est beaucoup mieux tirée d'affaires que la plupart des entreprises de l'industrie du tourisme et des voyages. Dans l'ensemble, le marché des voyages a enregistré des baisses de volumes beaucoup plus prononcées que VIA, et les estimations démontrent que la chute des dépenses totales consacrées aux voyages et au tourisme a été nettement plus importante que la diminution des produits d'exploitation de VIA.

Performance de VIA mise en contexte

Diminution du nombre de voyageurs des États-Unis au Canada (1)	13,7%
Diminution du nombre de voyageurs de l'étranger au Canada (1)	16,0%
Diminution du nombre de voyages intérieurs (2)	8,0%
Diminution de l'achalandage de VIA	4,8%

Sources : 1) Statistiques Canada, rapports du 3e trimestre
2) Statistiques Canada, rapports du 2e trimestre

Dans le corridor Québec-Windsor, la part de marché de VIA au chapitre des voyageurs utilisant les modes de transport publics a augmenté à chaque trimestre de 2003, soit une hausse totale de 4,2 pour cent. La part de marché de l'industrie aérienne a quant à elle diminué de 3,3 pour cent, et celle des services d'autobus, de 0,9 pour cent.[3]

Au cours du dernier trimestre de 2003, le volume de voyageurs de VIA a considérablement augmenté dans le corridor Québec – Windsor, atteignant même un sommet comparativement à tous les autres quatrièmes trimestres depuis 1990. Une telle performance indique que le rail voyageurs est en voie de récupérer les gains en achalandage qu'il avait enregistrés au cours des dernières années.

Frais d'exploitation

En 2003, les charges en trésorerie ont été de 431,4 millions de dollars, soit une augmentation de 1,7 pour cent par rapport à 2002.

VIA a réussi à limiter l'impact de la baisse des produits de 2003 en adoptant des mesures rigoureuses de contrôle des coûts, notamment au niveau de la rémunération, de l'exploitation des trains, du coût des produits utilisés à bord des trains et des dépenses en carburant. Elle a réduit les coûts liés à la rémunération en ne comblant pas les postes vacants, en réduisant au minimum les niveaux d'effectif et en optimisant les activités. VIA a également abaissé de façon marquée les charges non liées à la rémunération. En recourant à des trains plus courts, elle a notamment réalisé une économie de 0,4 million de dollars sur les coûts de carburant et a réduit de 0,8 million de dollars ses frais de circulation en ligne. Par ailleurs, VIA a économisé 1 million de dollars sur les coûts liés aux produits utilisés dans les trains et a réduit de 1,7 million de dollars les dépenses liées aux télécommunications et à la mise en marché.

Ces réductions de coûts ont permis à VIA d'absorber 60 pour cent du manque à gagner de 33,6 millions de dollars au chapitre des produits totaux prévus au budget de 2003. Pour combler le reste du manque à gagner, la société a obtenu l'autorisation du Conseil du Trésor de réaffecter 12,6 millions de dollars des fonds d'immobilisations non utilisés. La chute du marché des voyages en 2003 n'a donc pas occasionné de dépenses supplémentaires pour le Gouvernement.

En 2004, VIA continuera de rationaliser ses coûts dans la mesure du possible. Cependant, comme plus de 80 pour cent des frais d'exploitation et des coûts de main-d'œuvre de VIA sont liés à l'exploitation des trains, toute autre réduction importante des coûts devrait [illegible] passer par une réduction des services. Mises à part les

3 — Pollara, 4e trimestre 2003

Commentaire et analyse de la direction

Cette analyse présente les données et les commentaires propres à la situation financière de la société, ainsi que les résultats d'exploitation de l'exercice 2003. Cette analyse devrait être lue avec les états financiers présentés aux pages suivantes.

Le dernier examen spécial de VIA en 1998 avait mené à la conclusion qu'il y avait trois lacunes importantes. Depuis, le Conseil d'administration a noté une amélioration nette et continue des pratiques de gestion lors de la présentation en 2003 de l'introduction suivante du rapport d'examen spécial par la vérificatrice générale. Le rapport de 2003 soulignait aussi d'autres améliorations à apporter à l'efficacité des systèmes et des pratiques de gestion de VIA.

Au conseil d'administration de VIA Rail Canada inc.

Objet

1. VIA Rail Canada inc. est tenue, en vertu de la *Loi sur la gestion des finances publiques (LGFP)*, de se soumettre à un examen spécial au moins une fois tous les cinq ans. Cet examen spécial a pour objectif de déterminer si VIA maintient des systèmes et des pratiques de manière à obtenir une assurance raisonnable que ses actifs sont protégés et contrôlés, que la gestion de ses ressources financières, humaines et matérielles est économique et efficiente, et que ses opérations se déroulent efficacement.

Portée et approche de l'examen spécial

2. Nous avons fondé notre plan d'examen spécial sur une analyse des risques liés aux systèmes et aux pratiques qui contribuent à l'atteinte des résultats prévus de VIA (voir annexe B) et sur l'étude préliminaire de ceux-ci; nous en avons présenté les résultats au Comité des finances et de la vérification du Conseil le 2 décembre 2002. Le plan recensait les systèmes et les pratiques que nous examinerions en détail — lesquels systèmes et pratiques sont essentiels pour faire en sorte que les actifs soient protégés et contrôlés, que la gestion des ressources soit économique et efficiente, et que les opérations se déroulent efficacement. D'autres systèmes et pratiques retenus pour l'étude préliminaire n'ont pas fait l'objet d'un examen détaillé parce que, selon notre analyse, leur importance et les risques qu'ils comportaient n'avaient pas un effet déterminant sur les activités de VIA. Le plan définissait les critères en fonction desquels nous devions évaluer le caractère adéquat de ces systèmes et pratiques (voir annexe A). L'examen s'est déroulé de mai 2002 à janvier 2003.

3. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion, à savoir si, pendant la période visée par l'examen, il existait une assurance raisonnable que les systèmes et pratiques examinés ne comportaient aucune lacune importante. Nous avons effectué notre examen conformément au plan et aux normes relatives aux missions de certification de l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Par conséquent, il a comporté les sondages et autres procédés que nous avons jugés nécessaires dans les circonstances.

4. Au cours de l'examen spécial, nous avons interviewé des membres du Conseil d'administration, des membres de la direction et des employés. Nous avons examiné des documents clés, rencontré des représentants du ministère des Transports du Canada et du CN, et visité certaines installations de VIA. Nous nous sommes fiés, lors de l'examen spécial, aux travaux de la vérification interne portant sur les domaines suivants : la gestion des stocks de nourriture et de boissons (centres de services de Montréal et de Toronto); la prestation de services dans le corridor est et sud-ouest de l'Ontario; la gestion des risques et des assurances; l'inspection et la maintenance; les politiques de passation de marché. Finalement, nous avons utilisé les conclusions de certaines études effectuées par des spécialistes qualifiés, particulièrement celles portant sur la gouvernance et sur le système de gestion de la sécurité.

5. Nous avons exclu de notre examen spécial le projet d'infrastructures d'un train à plus grande vitesse dans le corridor Québec-Windsor puisque ce projet est encore à l'étude et n'avait pas encore reçu l'aval du gouvernement. De plus, nous avons limité nos travaux de vérification dans le secteur portant sur les règles d'éthique de la société puisqu'un autre projet de vérification est en cours à VIA. Cette vérification porte sur les marchés de publicité, de recherche d'opinion publique de même que sur les contrats de commandite dans les ministères et sociétés d'État. Le rapport au Parlement est prévu pour novembre 2003. Plusieurs règles d'éthique seront examinées lors de cette vérification.

Opinion

À notre avis, compte tenu des critères établis pour l'examen, il existe une assurance raisonnable que les systèmes et pratiques examinés ne comportent aucune lacune importante.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA
Montréal, Canada, Le 31 janvier 2003

Dans la même foulée, les activités de VIA sont soumises au quotidien à l'examen minutieux et à la réglementation de Transports Canada, du Bureau de la sécurité des transports du Canada et de l'Office des transports du Canada, du Conseil canadien des relations industrielles, de Travail Canada, de la Commission canadienne des droits de la personne, du Commissaire aux langues officielles et du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada. Elles sont également régies par la *Loi sur les transports au Canada*, la *Loi sur la sécurité ferroviaire*, la *Loi sur la gestion des finances publiques*, la *Loi sur les langues officielles* et la *Loi sur les droits de la personne*.

C) Norme de référence en matière de gouvernance d'entreprise

Tenant compte de tous ces facteurs, VIA a donc mis sur pied un programme à cinq volets visant à améliorer la gouvernance de l'entreprise. Les trois premiers éléments du programme ont été mis en place en 2003, et l'implantation du quatrième va bon train. Quant au cinquième volet, il sera mis en œuvre au début de 2004.

Mandat du Conseil et calendrier d'exécution

Le premier élément du programme consistait à définir le mandat du Conseil, puis à établir le calendrier annuel de ses activités. Cela semblait particulièrement important, étant donné la nature unique de la gouvernance d'entreprise à VIA.

Guide de la gouvernance d'entreprise

Tous les administrateurs de VIA ont maintenant en mains un guide de la gouvernance d'entreprise qui présente le mandat de la Société, le rôle des comités du Conseil, les règlements administratifs de la Société ainsi qu'un résumé des lois régissant les activités de VIA.

Orientation et formation des administrateurs

VIA procède actuellement à la mise en place d'un programme d'orientation et de formation à deux volets destiné aux nouveaux membres du Conseil. Le premier volet du programme, fourni par le gouvernement du Canada, présente notamment une orientation générale en matière de gouvernance des sociétés d'État. Quant au second volet, préparé spécifiquement pour VIA, il offre une formation sur des sujets propres au mandat et aux activités de VIA. Cette formation sera mise en œuvre en 2004.

Évaluations périodiques du rendement

La Société a mis sur pied un processus d'évaluation périodique du rendement du Conseil, en consultation avec les membres du Conseil eux-mêmes. La première de ces évaluations a été faite en 2003.

Amélioration des communications

Un site Web confidentiel et sécurisé sera mis à la disposition des administrateurs en 2004. Ce site permettra aux membres du Conseil d'avoir facilement accès à l'information et aux documents de VIA, comme les méthodes d'organisation de la Société et des articles pertinents à propos des lois et des règlements. Par ailleurs, les membres du Conseil pourront utiliser ce site pour s'échanger des courriels en toute sécurité.

Gouvernance de l'entreprise

Le Conseil d'administration de VIA joue un rôle crucial car il assure la surveillance et l'orientation de la direction de VIA et fait en sorte que la stratégie à long terme de l'entreprise corresponde aux véritables intérêts de l'actionnaire. À titre de société d'État, VIA a un actionnaire unique, le gouvernement du Canada, c'est-à-dire, ultimement, la population du Canada.

Examen des pratiques en matière de gouvernance d'entreprise

A) Examen indépendant

La gouvernance d'entreprise à VIA a fait l'objet d'un examen complet et de certaines modifications. La Société s'appuie désormais sur un système de gouvernance novateur, efficace et moderne. Les procédés utilisés de même que les résultats des changements apportés sont présentés ci-dessous.

En 2002, le Forum des politiques publiques, organisme indépendant, a étudié la culture, la structure ainsi que les pratiques de gouvernance du Conseil d'administration de VIA. Cette étude a conclu au bon fonctionnement du Conseil de VIA. La direction et les administrateurs considèrent le Conseil comme étant hautement efficace, notamment en raison des récentes améliorations apportées à sa structure et de la rigueur de son processus décisionnel. La Société bénéficie également du fait que ses administrateurs représentent une diversité d'intérêts régionaux et de secteurs.

Le Forum des politiques publiques a également constaté que la direction et le Conseil d'administration entretiennent une excellente relation, avec de nombreux exemples de respect mutuel et de confiance à l'appui; cette situation tient en partie au fait que les administrateurs mettent davantage l'accent sur les politiques de l'entreprise que sur les questions liées à son exploitation.

Par ailleurs, les relations avec l'actionnaire témoignent elles aussi d'un professionnalisme et d'une efficacité accrus. L'actionnaire, représenté par le ministre des Transports et les fonctionnaires, s'est également dit généralement satisfait du fonctionnement de VIA.

L'étude a en outre permis de conclure que le Conseil de VIA s'acquitte de la plupart de ses fonctions de gérance de « haut niveau » de manière efficace. Le Forum des politiques publiques a cependant présenté un certain nombre de recommandations pour améliorer davantage l'efficacité de la Société.

Après avoir pris connaissance des résultats de cet examen, VIA a mis de l'avant de nombreuses initiatives pour améliorer la gouvernance de l'entreprise en 2003. Elle a mis sur pied un programme devant refléter et renforcer le rôle particulier que joue le Conseil de VIA, lequel diffère largement de celui d'une entreprise du secteur privé.

B) Contexte unique

Au chapitre de la gouvernance d'entreprise, VIA est une société publique qui se distingue largement des entreprises du secteur privé. Instrument des politiques gouvernementales en matière de transport, d'emploi et d'immobilisations, la Société est investie d'un mandat établi en vertu des règlements de la *Loi sur les transports au Canada*. Le seul actionnaire de VIA est le gouvernement du Canada, et VIA ne compte aucun investisseur de l'extérieur. Tous les aspects de la gestion et de l'exploitation de la Société sont régis par le Parlement (comités permanents et *spéciaux* de la Chambre des communes et du Sénat), Transports Canada, le ministre des Transports, le ministère des Finances, le Conseil du Trésor, le ministre des Finances et le vérificateur général.

VIA est assujettie à la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Elle est ainsi soumise à des restrictions sur les plans des transactions et de la vérification, en plus de se prêter à une fonction de vérification interne (exécutée par une firme de vérification externe). En outre, ses livres doivent être vérifiés chaque année par un vérificateur indépendant et par le vérificateur général. VIA est également assujettie aux restrictions du Conseil du Trésor et doit faire l'objet d'un examen spécial tous les cinq ans (vérification de l'optimisation des ressources). Le budget annuel, de même que les plans d'exploitation et stratégiques de VIA sont déposés et analysés par le ministre des Transports, Transports Canada, le ministère des Finances et le Conseil du Trésor. Quant aux rapports annuels de VIA, ils sont déposés et examinés par le ministre des Transports et présentés aux deux Chambres du Parlement.

L'entrepreneuriat

Les initiatives qui maximisent les possibilités de croissance, réduisent les frais et permettent de retirer un rendement positif du capital investi sont essentielles au Plan stratégique de VIA. Depuis 1990, grâce à de telles initiatives, VIA a réduit de façon importante la part de financement de l'État pour son exploitation. Tout en réduisant le financement public de 56 pour cent, VIA a réussi à augmenter de près de 30 pour cent les départs dans le centre du Canada au cours de cette période. Elle a également modernisé son parc voyageurs transcontinental et enregistré une hausse des produits d'exploitation à l'échelle du réseau.

Investissement et croissance

Selon VIA, il est réaliste de viser l'autosuffisance pour tous les services voyageurs du corridor Québec – Windsor et pour les services touristiques durant les périodes achalandées. Si VIA y parvient, le Gouvernement n'aura plus à assumer de frais d'exploitation pour ces services.

Un investissement en capital est nécessaire pour atteindre cet objectif d'autosuffisance. VIA doit donc continuer d'augmenter ses produits et l'achalandage et, pour ce faire, elle doit posséder du matériel roulant et une infrastructure qui lui permettront de répondre à la demande pour des trains plus fréquents et plus rapides.

VIA continue d'évaluer les possibilités d'investissement dans le rail voyageurs au Canada, identifiant ce qui serait le plus rentable, le plus avantageux et le plus profitable quant au rendement du capital investi, tout en améliorant l'efficacité de l'ensemble du réseau de transport. VIA fournit des évaluations détaillées des occasions d'investissement au Gouvernement, afin qu'elles soient prises en compte dans l'élaboration de politiques et d'initiatives nationales de transport.

Établissement des prix en fonction du marché

VIA maintient une structure de prix souple qui est établie d'après la valeur des produits offerts, qui répond aux fluctuations du marché et qui maximise les revenus. En 2003, VIA a ajouté des fonctions à son système de gestion du rendement pour mieux prévoir la demande de sièges à plein tarif et à rabais et augmenter les recettes par voyageur-mille.

Pour compenser la baisse soutenue du nombre de voyageurs tout au long de l'année, surtout des voyageurs étrangers, VIA a réorienté ses ressources publicitaires et de mise en marché pour stimuler l'achalandage intérieur. Des promotions ciblées, telles que la participation à la campagne « Toronto, le Canada t'adore » et à l'événement « Rabais d'été », ont contribué à contrer cette baisse. En octobre, VIA a lancé sa première promotion Web pour inciter les voyageurs à réserver leurs billets en ligne pour le Corridor, y compris pour les correspondances à destination et en provenance de l'Est du Canada.

Gestion efficace des actifs

VIA cherche sans cesse des façons de maximiser l'utilisation des actifs, notamment son parc de voitures voyageurs et ses gares. Par exemple, la rotation du matériel roulant permet d'assurer la meilleure utilisation possible du matériel roulant. En surveillant de près les programmes de gestion du parc à moyen et à long termes, les éléments d'actif qui ne servent pas à court terme sont entreposés, afin de réduire les frais de maintenance.

Le programme de réfection des gares permet d'offrir des installations plus modernes et plus pratiques et il augmente la valeur de l'actif de VIA. En 2003, des modifications ont été apportées aux gares de Vancouver, Toronto et Bathurst, et dans d'autres gares. Les améliorations ont porté sur la billetterie et la manutention des bagages et ont permis à VIA de s'imposer davantage dans ces marchés. De plus, un important projet de rénovation de la gare de Halifax a généré de nouveaux revenus de location et de stationnement.

Nouveaux partenariats

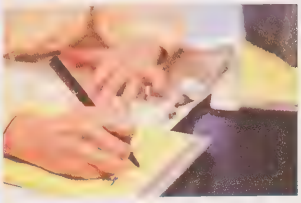
En 2003, VIA a exploré la possibilité d'établir de nouveaux partenariats pour partager les frais et les risques liés à la conception de nouveaux produits et services. Par exemple, VIA a collaboré avec des agences de voyages affiliées à l'IATA pour instaurer des systèmes automatisés de facturation et de paiement, afin d'encourager les agents de voyages à effectuer davantage de réservations en ligne pour les services offerts partout au Canada. En outre, VIA a collaboré avec les agences de voyages au service du gouvernement de l'Ontario afin que les principaux comptes d'entreprises soient accessibles par l'intermédiaire du site Web de VIA.

Dans les régions à l'échelle du pays, bon nombre de nouveaux partenariats sont soit en place, soit en négociation. VIA a entre autres entamé des négociations en 2003 avec la ville de Guelph pour mettre sur pied un nouveau centre de transport inter-régions à la gare de VIA.

Réduction des frais d'envoi

L'amélioration de la technologie de ventes par téléphone et des services de réservation par Internet contribue à offrir aux clients et aux agents de voyages un meilleur accès aux services de VIA, tout en réduisant ses frais d'envoi. De plus, les bornes de billetterie libre-service lancées en 2003 dans les gares importantes du Corridor connaissent du succès et s'avèrent rentables pour VIA. Trois mois après leur installation, les bornes avaient gagné la faveur populaire, enregistrant cinq pour cent des ventes de billets dans ces gares.

Les gens



VIA doit son succès à la qualité de ses employés; ce sont des gens qui ont fait la preuve de leur compétence, qui voient au bien-être des clients et pour qui l'avenir du rail voyageurs au Canada est une passion. Cette passion et ce dévouement ont été évidents tout au long de l'année 2003, les employés ayant dû répondre à des situations difficiles à plusieurs reprises.

Pendant toute l'année, VIA a collaboré avec les employés pour favoriser le maintien d'un environnement où les gens sont écoutés avec respect, encouragés à se responsabiliser et récompensés pour leur rendement exceptionnel.

Une meilleure communication avec la direction

En juillet 2002, VIA a mené un sondage d'opinion auprès des employés pour connaître leur perception de l'entreprise et pour identifier des moyens d'améliorer leur milieu de travail. Les résultats de ce sondage dressent un portrait très encourageant de la culture d'entreprise de VIA. La vaste majorité des employés croient que VIA est la meilleure société de transport au Canada. En outre, 96 pour cent croient que leur travail est important pour assurer le succès de la Société.

Par ailleurs, le sondage a fait ressortir de grandes possibilités d'améliorer le travail d'équipe à VIA.

Les employés ont notamment souligné l'importance d'améliorer le nombre et la qualité des discussions directes entre les employés, les cadres et la haute direction. VIA a donc lancé une série d'assemblées régionales partout au pays, à l'été et à l'automne 2003. Au cours de ces réunions, les cadres supérieurs font part des progrès les plus récents par rapport à nos objectifs stratégiques et invitent les employés à poser des questions et à formuler des commentaires ou des suggestions.

De plus, la direction de VIA organise des assemblées générales pour les cadres supérieurs à l'échelle de la Société. L'objectif de ces forums est de permettre aux gestionnaires de mieux comprendre les défis auxquels VIA fait face dans l'industrie et de bien connaître leur rôle au chapitre des communications. Ces assemblées offrent aux directeurs la possibilité de se tenir au fait des dernières nouvelles, des événements et des progrès réalisés par rapport à la stratégie commerciale de VIA. Ils peuvent ensuite transmettre ces connaissances à leurs équipes.

Formation et perfectionnement

Les résultats du sondage d'opinion auprès des employés ainsi que les assemblées générales concernant le Plan stratégique de VIA ont servi à améliorer tous les programmes de formation et de perfectionnement de VIA. Par exemple, les employés ont mentionné la nécessité d'offrir une meilleure formation aux chefs des Services à la clientèle.

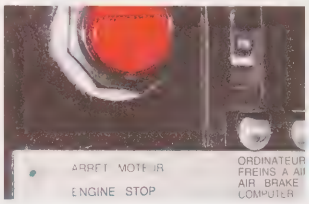
En mars 2003, un nouveau programme de 13 jours portant sur les aptitudes à la gestion a été créé. Ce programme s'adresse aux nouveaux directeurs des services dans le corridor Québec – Windsor. Nous avons aussi mis sur pied un nouveau cours de perfectionnement de trois jours qui porte sur les aptitudes en matière de communication et de leadership; ce cours s'adresse aux chefs qui sont en contact direct avec la clientèle.

En 2003, nous avons également élaboré plusieurs nouvelles initiatives en matière de formation et de perfectionnement portant sur les aptitudes avancées dans le domaine de la gestion. Par exemple, plusieurs gestionnaires ont reçu une formation en finances conçue spécialement pour VIA, en collaboration avec l'Université McGill, et destinée aux directeurs qui ne participent pas directement à la gestion financière. Deux séances de formation additionnelles sont prévues en 2004. De plus, les jeunes cadres à fort potentiel sont encouragés à s'inscrire à un programme de maîtrise en administration des affaires (MBA).

Initiative liée à la formation en ligne

En 2003, VIA a commencé à élaborer et à tester des programmes novateurs d'apprentissage en ligne. Ces programmes permettent à tous les employés à l'échelle du réseau d'accéder aux renseignements et aux programmes de perfectionnement. Le programme d'apprentissage en ligne sera mis en œuvre en 2004 et sera axé principalement sur les modules qui favorisent la sensibilisation à la sécurité, la connaissance des nouveaux produits et services de VIA, les aides à l'apprentissage de base en matière de gestion et les systèmes de bureau utilisés à VIA.

L'environnement



Au Canada, le secteur des transports est le plus grand consommateur d'énergie et le plus important émetteur de gaz à effet de serre. Même si le rail voyageurs constitue l'un des modes de transport public les plus respectueux de l'environnement, VIA s'est engagée à améliorer continuellement ses activités pour protéger l'environnement du Canada et la santé des Canadiens.

La gestion de l'environnement fait partie intégrante du cadre de gestion et de responsabilité de la Société. Le vice-président, Environnement de VIA doit faire rapport au Conseil d'administration, aux cadres supérieurs et aux employés sur l'état d'avancement de toutes les initiatives environnementales.

Système de gestion de l'environnement

Le Système de gestion de l'environnement (SGE) de VIA regroupe toutes les politiques, les procédures et les lignes de conduite de VIA touchant l'environnement. En 2003, un nouveau manuel du SGE a été élaboré. Ce manuel comprend la politique en matière d'environnement de VIA et définit le cadre du système, ainsi que ses exigences environnementales. Le manuel présente les responsabilités des employés au titre du SGE et décrit les processus nécessaires pour planifier, mettre en œuvre, surveiller et améliorer le système. En 2004, VIA ajoutera des directives de travail au manuel pour s'assurer que les employés respectent la politique en matière d'environnement et les exigences du SGE.

Un Comité de planification environnementale interfonctionnel et permanent a été constitué pour évaluer régulièrement l'application du SGE et pour agir en tant qu'expert-conseil dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'amélioration continue du SGE. Le Comité a aussi comme mandat de surveiller le rendement, de proposer et de planifier des initiatives, de favoriser la sensibilisation aux questions environnementales et d'assurer les relations avec des organismes externes. Le Comité est composé de membres représentant chaque service de la Société.

De plus, VIA a élaboré un nouveau Programme d'évaluation environnementale pour permettre aux employés de vérifier la conformité des installations et des activités de VIA aux exigences environnementales applicables et aux meilleures pratiques de gestion. Les résultats des évaluations effectuées dans le cadre du Programme sont conservés afin que le service concerné puisse les passer en revue et prendre les mesures nécessaires.

Les centres de maintenance sont toujours certifiés ISO 14001. Un manuel distinct du SGE, préparé spécialement pour les centres de maintenance, présente les différences liées aux procédures qui sont requises pour être conforme à la norme ISO. Ce manuel du SGE comprend des procédures d'exploitation propres aux centres de maintenance, qui respectent l'environnement et qui sont conçues pour réduire au minimum l'impact des activités des centres de maintenance sur l'environnement.

Efficacité des locomotives

En 2002, VIA a fait l'acquisition de 21 nouvelles locomotives P-42 de General Electric. Ces locomotives ont été construites selon les normes de la *Environmental Protection Agency* des États-Unis et ont amélioré considérablement l'efficacité des activités de VIA.

VIA continue d'exploiter ses anciennes locomotives F-40 de General Motors. En 2003, on a étudié la possibilité de mettre en place un nouveau système qui permettrait d'arrêter automatiquement les moteurs lorsque les locomotives sont en attente et, en hiver, de les chauffer à l'aide d'une source d'alimentation à quai. Un tel système réduira de façon importante la consommation de carburant en diminuant le temps de ralenti et, par le fait même, les émissions de carburant. Ce système sera mis en œuvre durant la reconstruction de ces locomotives, qui devrait commencer en 2005.

En 2003, lorsque les conditions météorologiques le permettaient, un programme d'arrêt des locomotives était mis en place pour réduire la consommation de carburant, ainsi que les émissions dégagées lors du fonctionnement au ralenti.

Gestion des déchets

Le SGE et les procédures en place proposent des solutions sûres et écologiques pour éliminer les rebuts de toutes les installations de VIA. VIA continue de peaufiner ses pratiques de gestion des déchets pour les centres de maintenance, les gares et les bureaux afin de s'assurer qu'elles soient adéquates et uniformes. De plus, en 2003, les *Équipes vertes* locales de VIA ont effectué des essais pilotes de programmes de recyclage et de réutilisation dans les gares principales et à bord des trains.

VIA a pourvu toutes ses voitures voyageurs en service dans le Corridor de toilettes à réservoir de rétention complète. À la fin de 2003, la moitié des voitures utilisées dans l'Ouest du Canada et pour les longs parcours dans l'Est étaient dotées de ces toilettes. Toutes les voitures seront modifiées d'ici 2005.

Santé, sécurité et sûreté

Pour VIA, la sécurité de chaque client et de chaque employé constitue la principale priorité. La sécurité fait partie intégrante de toutes les activités de VIA. Les rôles et responsabilités en matière de sécurité sont clairement définis et documentés.

Les comités de Santé et Sécurité de VIA jouent un rôle important. En effet, ils déterminent et recommandent des mesures correctives pour éviter les causes potentielles de blessures, et ils aident à mener les enquêtes liées à la santé et à la sécurité. Deux comités de politique en matière de Santé et Sécurité ont été créés pour fournir un appui aux comités de Santé et Sécurité à l'échelle du réseau. Tous les comités de Santé et Sécurité sont composés de membres de la direction et des deux syndicats principaux de VIA, soit les Travailleurs canadiens de l'automobile (TCA-Canada) et la Conférence ferroviaire de Teamsters Canada (CFTC).

Les activités du comité de politique et du comité de Santé et Sécurité sont étroitement surveillées par les membres de la direction de première ligne, ainsi que par le chef de l'exploitation et le directeur, Sécurité, Santé et Affaires réglementaires de VIA. Les questions et les activités de santé et sécurité sont également passées en revue, au besoin, lors des réunions du Comité de gestion de VIA, auquel siègent tous les cadres supérieurs.

Système de gestion de la sécurité

À l'automne 2002, Transports Canada a effectué une vérification de la mise en œuvre du Système de gestion de la sécurité de VIA, puis a déposé son rapport en 2003. La vérification comprenait une évaluation exhaustive de tous les composants du système, notamment l'établissement d'objectifs annuels en matière de sécurité, les procédures de signalement et de responsabilité, la participation des employés, la gestion des risques et la conformité aux règlements.

Dans son rapport, Transports Canada a reconnu les efforts déployés par la direction de VIA, les employés syndiqués et les représentants, ainsi que leur engagement pour réussir. Transports Canada a aussi identifié des occasions d'améliorer davantage le Système de gestion de la sécurité. Les responsables de la sécurité à l'interne ont pris connaissance de ces suggestions et ont présenté des programmes de mise en œuvre à cet effet.

Au début de 2004, Transports Canada effectuera une vérification à titre de suivi. Celle-ci portera sur des aspects précis des procédures et des procédés opérationnels de VIA.

Plan directeur de la sûreté pour l'ensemble de la Société

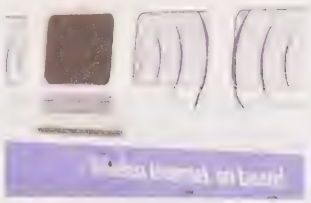
Depuis quelques années, VIA a redoublé d'efforts pour améliorer la sécurité, en collaborant étroitement avec l'industrie ferroviaire afin de mieux détecter les éléments qui menacent la sécurité des voyageurs et des employés et d'intervenir de façon appropriée. Ces efforts se sont poursuivis en 2003 avec l'élaboration d'un Plan directeur de la sûreté qui identifie les mesures à prendre pour protéger l'ensemble de la Société, ses employés et sa clientèle contre les facteurs externes pouvant entraîner des pertes ou causer des préjudices.

De plus, VIA a mis en place des mesures de sécurité additionnelles, dont l'instauration de nouvelles cartes d'identification pour les employés, une surveillance accrue à l'embarquement des voyageurs et le recours plus fréquent à l'assignation des sièges. VIA continue de collaborer avec les organismes fédéraux et les forces policières, ainsi qu'avec le CN, le CP, GO Transit et d'autres services de transport voyageurs et de marchandises, pour partager de l'information, normaliser les pratiques en matière de sécurité et améliorer les communications à l'égard des questions de sécurité.

En 2003, VIA a également établi un nouveau partenariat avec la Gendarmerie royale du Canada pour mettre en œuvre le programme Jetway, qui permet d'assurer la sécurité dans les différents moyens de transport. Conçu spécialement pour les activités du rail voyageurs, le programme prévoit de nouvelles méthodes d'investigation et de signalement des incidents liés à la sécurité, ainsi que des moyens d'identification des risques potentiels.

Amélioration des systèmes de gestion

En décembre 2003, les centres de maintenance de VIA à Vancouver et à Winnipeg ont reçu la certification ISO 9001:2000 pour leurs Systèmes de gestion de la qualité. Cette certification couvre les activités d'entretien, de réparation et de maintenance du matériel roulant. Le Centre de maintenance de Montréal avait reçu la même reconnaissance l'année précédente.



RESERVIA

Services de commerce électronique rehaussés

VIA a été la première à offrir la technologie novatrice permettant aux voyageurs d'accéder de façon rapide et pratique aux services de billetterie et de réservations. VIA était la première société de rail voyageurs au monde à accéder au système informatisé de réservation des sociétés aériennes, en 1995, et la première à offrir un service de réservation en ligne en 1997.

La Chambre de commerce du Canada a décerné au site Web de VIA la mention « meilleur site d'achat grand public, catégorie grandes entreprises canadiennes » en 2003. Les services de réservation et de recherche en ligne de VIA sont actuellement utilisés par environ 500 000 visiteurs chaque mois. Au cours de l'année, le nombre de nouveaux utilisateurs du site Web a augmenté de 60 pour cent et environ 16 pour cent (34,8 millions de dollars) de tous les billets vendus en 2003 ont été réservés par Internet.

Le service de réservation en ligne conçu pour le gouvernement de l'Ontario a valu à VIA le prix Or de la Foire de la qualité dans le secteur public en 2003. Destiné aux fonctionnaires voyageurs, ce système contribue à faire de VIA leur premier choix pour le transport intervilles. Il devait également permettre au gouvernement ontarien d'économiser, pour l'année 2003 à elle seule, quelque 300 000 dollars en frais de transactions pour les voyages.

En 2003, VIA est devenue la première et la seule société ferroviaire voyageurs au Canada à offrir la possibilité de réserver et d'acheter les billets par l'intermédiaire de bornes de billetterie libre-service. Trente-trois billetteries libre-service ont été installées dans les gares importantes du corridor Québec – Windsor. En plus d'éviter les files d'attente aux voyageurs en périodes de pointe, ces bornes réduisent les coûts liés à la vente de billets, en plus de permettre au personnel de billetterie de se concentrer sur la promotion et la vente des produits à une clientèle recherchant un service personnalisé.

Travaillant en partenariat avec Bell Canada, Intel et PointShot Wireless, VIA a été le premier transporteur de voyageurs au Canada à tester de façon approfondie l'accès à Internet sans fil dans certaines voitures *VIA 1* entre Montréal et Toronto. L'accès à Internet sans fil peut donner à VIA un avantage concurrentiel en permettant aux voyageurs d'affaires d'augmenter leur productivité. Bon nombre de voyageurs ont même demandé de voyager uniquement dans les voitures « branchées » pendant la période d'essai. La possibilité d'offrir des services d'accès sans fil en permanence sera évaluée en 2004.

En dernier lieu, VIA a ajouté des activités d'approvisionnement à son site Web afin de permettre aux fournisseurs de partout dans le monde de s'enregistrer et d'obtenir une liste de toutes les occasions de faire des affaires avec VIA. En plus d'élargir son choix de fournisseurs, ce site a permis à VIA de trouver des acheteurs pour certains de ses biens excédentaires.

Amélioration du Programme VIA Préférence

Le programme de récompense des clients de VIA, *VIA Préférence*, a connu un grand succès depuis son lancement en 1996 et VIA a continuellement amélioré ce programme afin de mieux reconnaître et servir ses meilleurs clients. En 2003, le programme a été repensé afin de le rendre plus efficace et axé sur les besoins individuels de ses membres.

VIA a notamment changé la façon de traiter les communications des membres du Programme *VIA Préférence* afin de donner un service plus personnalisé et centré sur le client. Dans le passé, bon nombre de lettres, télécopies et courriels des membres *VIA Préférence* étaient traités par une firme de marketing externe au nom de VIA. Désormais, cette distance entre la clientèle et le personnel de VIA a été éliminée. Toutes les communications des membres sont traitées directement par les spécialistes du service à la clientèle de VIA. Cela permet non seulement d'établir des relations plus durables et plus personnalisées avec les voyageurs les plus actifs mais également de mieux connaître et comprendre les besoins et les priorités de chaque client en proposant des services qui répondent à ces besoins. De plus, les agents de ventes par téléphone et de relations avec la clientèle ont maintenant accès à la base de données *VIA Préférence* qui inclut les profils des clients. Les agents peuvent consulter ces renseignements tout en servant les clients afin d'assurer un service sur mesure encore plus personnalisé pour les membres *VIA Préférence*.

En réponse aux commentaires des membres, VIA a également instauré de nouvelles options de récompenses incluant des voyages aller-simple, des billets pour les enfants et le surclassement en classe *VIA 1*, en plus d'avoir amélioré le site Web *VIA Préférence*. Ces changements offrent une meilleure flexibilité, encore plus de valeur et une reconnaissance accrue des clients les plus fidèles de VIA.

Le service

La qualité des services de VIA est légendaire, reconnue mondialement et sans cesse louangée par les voyageurs utilisant le train. Sa capacité d'offrir des services de première qualité a toujours constitué la pierre angulaire de l'avantage concurrentiel de VIA sur le marché et demeure un facteur clé de l'acquisition et de la fidélisation de nouveaux clients.

VIA a conservé un niveau élevé de satisfaction de la clientèle en 2003, avec 95 pour cent des voyageurs ayant déclaré que le service avait été conforme ou supérieur à leurs attentes.

Nouveau niveau de service

VIA a lancé la nouvelle classe *Confort*, un service économique repensé et amélioré qui offre aux voyageurs qui ne désirent pas profiter des voitures-lits la possibilité de traverser le Canada confortablement et à prix abordable. À bord des trains transcontinentaux, les clients de la classe *Confort* ont accès à la voiture panoramique Skyline, avec son café-restaurant et ses vues imprenables du paysage. En plus des oreillers et des couvertures gracieusement offerts, les clients peuvent se procurer des goûters et des repas à prix raisonnables. Les voyageurs de la classe *Confort* peuvent également profiter de la voiture-restaurant, à l'exception de la voiture-restaurant *Bleu d'Argent* en période de pointe.

Nouvelles voitures voyageurs améliorées

VIA a poursuivi la mise en service des nouvelles voitures voyageurs Renaissance. Ayant fait son apparition sur la liaison nocturne de l'*Entreprise* entre Montréal et Toronto en 2002, le nouveau matériel roulant fait maintenant partie de tous les trains sur le parcours Montréal – Québec, ainsi que de certains trains assurant la liaison Montréal – Ottawa et Montréal – Halifax. La période d'essai initiale a permis de déceler certaines difficultés techniques qui font l'objet d'un programme de modification en plusieurs étapes.

Les autorails automoteurs, utilisés pour les services voyageurs sur l'île de Vancouver et sur le trajet Sudbury – White River, ont été complètement rénovés et sont de nouveau en service. Le matériel remis à neuf offre confort et fiabilité aux voyageurs. De plus, dans l'Ouest du Canada, VIA a ajouté les nouvelles voitures Panorama au *Skeena*[MC]. Ces voitures offrent aux voyageurs une expérience visuelle inoubliable lors de leur passage dans les montagnes et le long de la rivière Skeena, en plus d'un service amélioré.

Modernisation des gares

Au cours des quatre dernières années, VIA a investi dans la modernisation et l'amélioration de la qualité et de l'apparence de ses gares, en plus de rehausser le confort des voyageurs. VIA a effectué des rénovations et des améliorations d'envergure dans 25 gares voyageurs importantes, en plus de procéder à d'autres travaux à l'échelle du réseau. On a notamment mis l'accent sur des réparations d'ordre général, des travaux de peinture, d'amélioration des systèmes de chauffage et de climatisation, ainsi que sur les réparations aux stationnements et aux quais.

Par exemple, VIA a achevé d'importantes rénovations à la gare Centrale du Pacifique à Vancouver, dont l'agrandissement du salon *Bleu d'Argent*, l'amélioration de l'accès au salon des départs, l'installation de nouveaux comptoirs de billetterie ainsi que le réaménagement et l'installation d'un nouveau carrousel à bagages. En harmonie avec le programme de développement de gare Renaissance, les travaux ont préservé la beauté de la gare patrimoniale, tout en conférant aux installations une image moderne et une fonctionnalité accrue.

VIA a aussi terminé les travaux de rénovation de la gare patrimoniale de Halifax. Une somme de 2,9 millions de dollars a été consacrée à l'exécution de réparations majeures et à l'amélioration de l'espace destiné à la location afin de générer de nouveaux revenus. La gare est maintenant une installation intermodale fonctionnelle qui dessert à la fois la clientèle du rail voyageurs et celle des services d'autobus régionaux, intégrant notamment les activités de transport de la société Acadian Bus Lines. De plus, de nouveaux locataires occupent maintenant la grande majorité des locaux qui étaient vides.

VIA a également terminé ses projets d'économie d'énergie à diverses gares et a installé des prises d'alimentation à quai. Ces prises permettent de brancher les trains, lorsqu'ils sont en gare ou stationnés au centre de maintenance, et de faire fonctionner les systèmes de refroidissement, de réfrigération et de chauffage sans l'intervention du moteur, ce qui réduit la consommation de carburant et l'émission de gaz à effet de serre.

Nouveaux services et fréquences accrues

L'ajout de nouvelles fréquences dans les marchés à fort potentiel a joué un rôle clé dans la croissance du rail voyageurs au cours de la dernière décennie en offrant une gamme de départs et d'arrivées plus pratiques aux voyageurs. Le nombre de fréquences a augmenté de 20 pour cent depuis 1990. Dans le Corridor – Est à lui seul, VIA a augmenté les fréquences de 37 pour cent. Une telle croissance a donné lieu à une augmentation des produits et de l'achalandage, tout en réduisant de 56 pour cent, pour la même période, la dépendance de la Société au financement de l'exploitation par le Gouvernement.

En août 2003, VIA a ajouté un quatrième départ hebdomadaire pour la liaison Jasper – Prince Rupert, lequel sera maintenu au plus fort de la saison touristique. Les projets de trains express supplémentaires pour desservir le triangle Toronto – Ottawa – Montréal ont été retardés, mais seront mis de l'avant si la capacité d'exploitation de l'infrastructure du rail partagé avec les trains de marchandises peut être optimisée pour soutenir une circulation plus intense.

L'intérêt pour l'expansion et l'ajout de nouveaux services de rail voyageurs demeure élevé dans tous les coins du pays. En 2003, des collectivités, des municipalités et des gouvernements provinciaux ont demandé à VIA d'envisager la possibilité d'offrir des services supplémentaires dans l'Ouest du Canada, en Ontario, au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse. VIA étudie actuellement la faisabilité de tels ajouts de services afin de déterminer s'ils pourraient être fournis sans augmenter l'apport financier du Gouvernement, et dans quelles conditions. Toutes les décisions à la lumière de ces évaluations seront évidemment prises par le gouvernement du Canada.

Élargissement des partenariats intermodaux

VIA a été un chef de file en matière de promotion de services intermodaux, esquels accentuent [illegible] du rail voyageurs aux autres modes de transport en offrant des options plus pratiques aux voyageurs. En 2003, VIA a poursuivi l'expansion des terminaux intermodaux en intégrant les services d'autocars aux gares de Halifax et de Miramichi, et a étudié les possibilités de mieux intégrer les différents modes de transport dans d'autres gares au Canada.

En décembre, VIA a conclu une entente avec WestJet dans l'Ouest du Canada afin d'offrir aux voyageurs des forfaits multimodaux pour des destinations desservies par les deux transporteurs, permettant ainsi aux clients de profiter de services de voyages train-avion harmonisés.

VIA a également étendu des ententes intermodales [illegible] deux exploitants d'autocars, soit avec Greyhound dans l'Ouest du Canada et avec SMT dans l'Est, en s'appuyant sur des partenariats établis en 2002.

La croissance

L'augmentation annuelle de cinq à dix pour cent des produits d'exploitation entre 1997 et 2002 a permis à VIA d'améliorer considérablement et d'étendre le rail voyageurs au Canada, tout en diminuant les dépenses du Gouvernement pour l'exploitation des services.

La croissance des produits, de l'achalandage et des services demeure un élément principal du Plan stratégique de VIA. Malgré l'impossibilité d'augmenter ses produits en 2003, VIA s'est rapprochée de son objectif de devenir le premier choix des voyageurs.[1]

Accroissement de la part du marché

Le corridor Québec – Windsor constitue le marché le plus occupé au Canada et représente plus de 70 pour cent des affaires de VIA. En 2003, le rail voyageurs est devenu le moyen de transport par excellence pour une plus grande partie des voyageurs dans ce segment du marché.[1]

VIA a accru sa part de marché du transport public dans le Corridor à chaque trimestre, enregistrant en 2003 une croissance de plus de 4 pour cent par rapport à l'année précédente. Et comme le volume total de voyageurs dans le Corridor a dépassé les niveaux habituels et établi de nouveaux records au cours du dernier trimestre de 2003, VIA est bien placée pour maintenir et accroître ces gains en 2004.

Trajets plus courts dans les marchés clés

En 2003, VIA a réussi à réduire de façon remarquable la durée de trajet optimale de la liaison Montréal – Ottawa. Cette réduction de 20 minutes a contribué à faire du train un choix plus attrayant pour les voyageurs sur ce parcours et permis à VIA d'augmenter ses produits d'exploitation pour cette liaison, en dépit d'un marché défavorable.

La durée réduite des trajets et l'augmentation des produits qui en a découlé sont directement attribuables aux sommes investies en 2002 pour améliorer l'infrastructure de la liaison Montréal – Ottawa. Ces investissements ont notamment permis aux trains voyageurs de circuler plus rapidement, de façon sécuritaire. En apportant d'autres améliorations similaires aux infrastructures, il serait possible de réduire de façon semblable les durées de trajet dans d'autres marchés clés du Corridor et d'atteindre une croissance équivalente. Le plan actuel d'investissement de VIA, en attente d'approbation au moment de publier le présent rapport, porte sur le besoin d'améliorer l'infrastructure pour ces liaisons.

1 — En 2003, la part du marché de VIA dans le corridor Québec – Windsor pour le secteur des voyages par transport public a connu une croissance de plus de 4 pour cent par rapport à l'année précédente. (Pollara, 4e trimestre 2003)

Les objectifs stratégiques

En raison des conditions imprévisibles du marché, il a été impossible d'atteindre le taux de croissance espéré en 2003 en ce qui a trait aux produits et à l'achalandage. Toutefois, le Plan stratégique à long terme de VIA pour le rail voyageurs de demain demeure bien engagé; tout au long de l'année, les initiatives mises de l'avant pour appuyer les objectifs clés de la Société ont connu un succès incontestable.

Approuvé par le Conseil d'administration en 2002 et lancé au début de 2003, le Plan stratégique actuel définit les objectifs prioritaires que VIA doit atteindre si elle veut remplir sa nouvelle mission et réaliser sa vision d'avenir.

La mission de VIA

Travailler ensemble pour que les Canadiens obtiennent en tout temps des services voyageurs sécuritaires, efficaces et respectueux de l'environnement.

La vision de VIA

Être le chef de file des transporteurs canadiens de voyageurs pour l'excellence de ses services.

Voici les grands objectifs de VIA présentés dans le Plan stratégique à long terme :

La croissance

Être le premier choix des voyageurs dans tous les marchés desservis.

Le service

Offrir constamment à nos clients d'excellentes expériences de voyage

La sécurité

S'assurer que nos collègues, nos clients et toute personne en contact avec VIA se retrouvent dans un environnement sécuritaire.

L'environnement

Répondre aux besoins de nos clients dans le souci du développement durable et le respect de l'environnement.

Les gens

Travailler ensemble afin de créer un climat de travail qui favorise un engagement total à l'égard de la réussite de VIA.

L'entrepreneuriat

Viser l'autosuffisance en réduisant la part du financement public dans nos activités d'exploitation et financer les nouvelles immobilisations avec les économies réalisées.

En 2003, VIA a fait d'énormes progrès à l'égard de chacun de ces objectifs à long terme.

6-5
VOLTAGE DE
VIA Rail Canada
CAUTION
MOVING PARTS
Rail Canada
TRAIN
LONDON
7
9
4

Panne de courant en Ontario
En août, une surtension dans le réseau électrique de l'Ohio a causé une longue panne de courant. Cette panne a privé d'électricité la quasi-totalité du sud de l'Ontario et a paralysé une grande partie du réseau de transport, plus particulièrement l'industrie du transport aérien.

Malgré la panne de courant, VIA a poursuivi l'exploitation de ses trains, mais des liaisons ont été gravement touchées quand certaines gares comptant parmi les plus achalandées au Canada ont été plongées dans le noir. Les voyageurs ont subi, dans certains cas, jusqu'à sept heures de retard sur l'horaire. Ce nouvel incident a fait monter la frustration de la clientèle, et le marché des voyages, déjà atterré, fut encore éprouvé

Ouragan dans les Maritimes
En octobre, l'ouragan Juan s'est avéré la tempête la plus dommageable jamais connue dans l'histoire moderne des Maritimes, selon le Centre canadien de prévisions d'ouragans. La tempête a englouti une bonne partie du centre des services et des installations de VIA à Halifax, a arraché le toit de l'ancien centre de maintenance de VIA adjacent à la gare et a privé certaines régions d'électricité pendant près de deux semaines.

Pour les clients de VIA, l'ouragan signifiait encore une fois l'interruption des services et encore plus de frustration, bref, d'autres répercussions sur le marché dans la région.

Répercussions sur VIA
D'après des recherches menées par le cabinet d'experts-conseils KPMG, l'impact cumulatif des catastrophes naturelles, ajouté aux préoccupations en matière de santé et de sécurité, a contribué à créer l'un des pires déclins que le marché canadien des voyages n'ait jamais connu. Le nombre de voyages intérieurs effectués par des Canadiens a diminué d'environ huit pour cent comparativement à 2002. Le nombre de voyages de citoyens américains au Canada a baissé de presque 14 pour cent, alors que celui des voyages en provenance d'autres pays a chuté de 16 pour cent.

Les répercussions néfastes sur le rail voyageurs ont été importantes. Toutefois, VIA a mieux réussi à limiter ces répercussions que bon nombre d'autres sociétés de l'industrie, en enregistrant une baisse de l'achalandage de seulement 4,8 pour cent pour l'année complète. À la fin de l'année, VIA avait recouvré son volume de voyageurs dans le corridor Québec – Windsor, pour conclure l'année avec le volume le plus élevé depuis 1990 pour un quatrième trimestre. Dans la partie est du Corridor, VIA a réussi à élargir sa part du marché des voyages effectués par mode public de transport — ce qui est de bon augure pour une reprise en 2004.

Les résultats financiers et le plan de recouvrement de VIA sont examinés plus en profondeur dans la section intitulée *Commentaire et analyse de la direction* du présent rapport.

Intervention des gens de VIA
En 2003, comme les catastrophes se sont enchaînées les unes après les autres, la sécurité et le confort des voyageurs constituaient les priorités de chaque employé de VIA.

— En réponse à la crise du SRAS, les membres du personnel de bord et des gares ont travaillé avec acharnement pour rassurer les clients préoccupés et ils ont mis en œuvre des procédures de rechange pour l'embarquement et le débarquement des voyageurs inquiets de passer par Toronto. VIA a également élaboré un nouveau protocole médical — vivement louangé par Santé Canada — pour intervenir auprès des voyageurs possiblement porteurs d'une maladie contagieuse.

— Confrontés à d'intenses feux de forêts sévissant près des voies ferrées dans l'Ouest, les équipes de bord ont travaillé sans relâche pour empêcher l'annulation des trains et pour répondre à tous les besoins des voyageurs.

— Pendant la panne de courant en Ontario, les employés ont enfourché leur vélo ou ont fait du covoiturage pour se rendre au travail; ils ont aussi travaillé durant de longues heures pour assurer la sécurité des voyageurs dans les gares privées d'électricité.

Les efforts déployés par les employés pour aider les voyageurs ne sont pas passés inaperçus. Dans l'un des cas, durant la panne de courant, un voyage d'une durée habituelle de 4 heures et demie s'est transformé en un trajet interminable de 11 heures et demie. Malgré le retard de sept heures, les voyageurs ont réservé une ovation debout aux mécaniciens de locomotive pour les avoir ramenés sains et saufs.

La revue de l'année

Le marché des voyages en 2003

Pour décrire la combinaison d'événements inhabituels et imprévisibles qui ont frappé les marchés canadiens des voyages et du tourisme en 2003, les analystes de l'industrie l'ont qualifiée de véritable tempête. Le marché connaissait déjà des difficultés en 2002 en raison des préoccupations grandissantes en matière de sécurité à la suite des attaques terroristes qui ont touché les États-Unis à l'automne précédent. En 2003, la conjugaison de nouvelles inquiétudes liées à la sécurité, d'épidémies de maladies contagieuses et de catastrophes naturelles a engendré une baisse sans précédent des dépenses dans le domaine des voyages et des produits connexes.

En fait, VIA a réussi, mieux que la plupart des transporteurs, à résister à cet important mouvement à la baisse amorcé en 2001. Par exemple, en termes de voyageurs-milles, l'achalandage dans le corridor Québec – Windsor a connu une hausse globale de 4 pour cent en 2002, et une croissance encore plus importante du côté des voyageurs d'affaires. Quelques-uns de nos produits touristiques ont établi de nouveaux records cette année-là : l'achalandage pour les excursions à bord du train *Bras d'Or* de VIA vers l'île du Cap-Breton a fait un bond de 20 pour cent, et le recouvrement des coûts a atteint 122 pour cent — une remarquable augmentation annuelle de 39 pour cent.

VIA avait de bonnes raisons de s'attendre à ce que la tendance favorable se poursuive en 2003. Au cours des deux premiers mois de l'année, les produits totaux continuaient de grimper.

Guerre et nouvelles inquiétudes en matière de sécurité

En février, cependant, l'annonce d'une guerre imminente entre les États-Unis et l'Irak a ravivé les inquiétudes en matière de sécurité et l'incertitude dans l'industrie des voyages. Cette situation, jumelée au ralentissement économique mondial et aux alertes terroristes répétées aux États-Unis dans les mois qui suivirent, ont freiné de façon générale les déplacements en provenance des marchés étrangers. Les voyages au Canada en provenance des États-Unis ont été particulièrement touchés par ces facteurs et par l'affaiblissement du dollar américain.

Préoccupations en matière de santé

Puis, en mars, les premiers cas du syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) ont été confirmés à Toronto. Les préoccupations par rapport aux risques de voyager attribuables aux maladies contagieuses s'étaient déjà embrasées après une courte épidémie du virus de Norwalk à Vancouver. L'épidémie du SRAS a porté ces préoccupations à leur comble lorsqu'en avril, l'Organisation mondiale de la santé a émis un avertissement à l'intention des voyageurs se rendant dans la région de Toronto. Cet avertissement a eu des répercussions immédiates. En effet, à la suite de cette annonce, les dépenses des visiteurs à Toronto ont chuté de plus de 70 pour cent comparativement à la même période en 2002.

Peu après le début du SRAS, les inquiétudes à l'égard des risques pour la santé ont été avivées encore davantage lorsqu'un cas isolé de la maladie de Creutzfeldt-Jacob, ou « maladie de la vache folle », a été confirmé. Tandis que les préoccupations en matière de santé montaient, un ralentissement massif des activités s'abattait sur l'ensemble du marché canadien des voyages. À l'échelle du pays, les voyages d'affaires ont littéralement chuté, les organisateurs de voyages ont annulé leurs réservations, tandis que les voyageurs, tant étrangers que canadiens, se sont montrés réticents à voyager au Canada.

Feux de forêts dans l'Ouest canadien

En août et en septembre, VIA était sur le pied d'alerte pour aider à évacuer les résidants menacés par des feux de forêts majeurs en Alberta et en Colombie-Britannique. Bien que l'on n'ait pas recouru à l'aide de VIA, les feux intenses ont interrompu de façon significative les activités de la Société. Même si aucune liaison n'a été annulée, VIA a dû raccourcir le trajet de ses trains et les retarder en raison des feux faisant rage près des voies ferrées.

Les feux de forêts ont eu un effet dévastateur sur la région, qui est l'une des destinations les plus courues au monde par les Américains et les Asiatiques pour les voyages écotouristiques et d'aventure. Comme les grands centres de randonnée pédestre, de camping et d'autres activités touristiques de la région étaient fermés, un calme plat s'est abattu sur la presque totalité de l'industrie du tourisme. Une fois les feux de forêts maîtrisés, le marché des voyages a encaissé un autre coup dur, lorsque des inondations excessives causées par des pluies diluviennes ont affligé la Colombie-Britannique.

Malgré les difficultés, les employés de VIA n'ont ménagé aucun effort pour satisfaire la clientèle et pour assurer le succès du rail voyageurs, prouvant qu'ils sont les meilleurs dans ce domaine. Malgré des interruptions de service fréquentes et souvent importantes causées par des feux de forêts, des pannes de courant et l'intensification constante de la circulation des trains de marchandises, le niveau de satisfaction de la clientèle est demeuré élevé grâce aux efforts déployés par nos employés. Le rendement — qui est un critère de mesure des produits par voyageur-mille — a augmenté légèrement, et bien que l'industrie en général ait connu une année difficile, le rail voyageurs a mieux fait que beaucoup d'autres entreprises œuvrant dans le domaine des voyages et du tourisme.

Tout au long de l'année, VIA est restée fidèle à sa stratégie à long terme en matière de croissance et à son objectif d'être, au niveau de l'excellence des services, le chef de file canadien du transport voyageurs. Les projets liés au programme d'investissement Renaissance, dont l'utilisation de nouveau matériel roulant et la modernisation des gares, ont progressé comme prévu. Nous avons continué d'améliorer nos produits et services partout au pays, de l'île de Vancouver à Halifax. Nous avons également renforcé nos partenariats intermodaux pour réunir les avantages de différents moyens de transport de façon à respecter les exigences de nos clients; par exemple, nous avons conclu avec WestJet une nouvelle entente qui nous permet d'offrir le transport ferroviaire d'un bout à l'autre du Canada en même temps qu'un tarif abordable pour le retour en avion, ainsi que des forfaits d'hébergement.

Par ailleurs, l'innovation est demeurée l'une des valeurs fondamentales de la Société.

En 2003, nous nous sommes ouvert de nouveaux horizons en utilisant la technologie de façon novatrice en vue de simplifier l'accès pour les clients. En plus d'améliorer nos systèmes de réservation en ligne déjà efficaces, nous avons effectué des tests en vue d'offrir une connexion Internet sans fil à bord des trains, installé des bornes de billetterie libre-service dans les gares achalandées et amélioré les systèmes de ventes par téléphone. Ces innovations ont valu à VIA les éloges du gouvernement ontarien et de la Chambre de commerce du Canada pour son excellence dans le domaine de la technologie commerciale.

Mieux encore, nous avons continué d'alimenter notre esprit d'innovation et d'entrepreneuriat, tout en renforçant notre équipe de professionnels pour qui le succès du rail voyageurs au Canada constitue une réelle passion. À la suite de consultations approfondies auprès de nos employés à tous les niveaux, nous avons amélioré nos méthodes de communication, de formation et de perfectionnement et avons invité les employés à participer plus activement à l'atteinte des objectifs stratégiques de VIA. Grâce à une structure transparente en matière de gestion et de responsabilité, ainsi qu'à la reconnaissance de l'excellence au niveau du rendement, les employés de VIA sont à la base de l'une des sociétés les plus dévouées et les plus riches en compétences au pays.

VIA est prête et apte à continuer d'offrir et d'améliorer le service rentable et de haute qualité auquel les Canadiens s'attendent de la part de leur service de rail voyageurs national.

L'année 2004 nous apportera de nombreux défis dans le domaine du rail voyageurs. L'ensemble de l'industrie du voyage doit s'attendre à se remettre lentement de l'état désastreux du marché au cours de la dernière année. Il faut toutefois retenir que VIA a terminé cette année plus déterminée que jamais à offrir aux Canadiens le meilleur service possible.

En utilisant les bons outils, nous ferons en sorte que le rail voyageurs devienne le moyen de transport efficace, bien coordonné et multimodal dont le Canada aura besoin pour l'avenir.

Message de la direction

Malgré l'état désastreux du marché en 2003, nous sommes toujours en position de respecter notre Plan stratégique à long terme, et nous sommes en voie d'atteindre tous nos objectifs stratégiques clés.

S'il est vrai que l'adversité forme le caractère, VIA a fait beaucoup de progrès sur ce plan en 2003. Les catastrophes — feux de forêts, ouragans, virus et pannes de courant — se sont succédées, nuisant à l'exploitation ferroviaire et aux projets de voyages de nos clients. Cette série de malheurs, qui s'ajoutait aux inquiétudes liées au terrorisme et à la guerre en Irak, a même menacé de plonger toute l'industrie du voyage et du tourisme dans la stagnation.

À la fin de l'année, les répercussions de ces nombreux problèmes sur le bénéfice net de VIA étaient décourageantes, surtout si l'on comparait les résultats de l'année 2003 à ceux des années précédentes. Il était impossible d'augmenter les produits et l'achalandage comme VIA l'a fait constamment au cours de la dernière décennie.

Toutefois, si nous nous concentrons sur ce que VIA a accompli en 2003, nous pouvons être fiers. Nous sommes toujours en position de respecter notre Plan stratégique à long terme, et nous sommes en voie d'atteindre tous nos objectifs stratégiques clés.

Face à de nombreux événements et circonstances qui échappaient à notre contrôle, nous avons choisi de nous concentrer sur des éléments que nous pouvions contrôler, et nos employés ont joué leur rôle à merveille. Le personnel de VIA a multiplié les efforts pour assurer la sécurité des voyageurs et pour les aider à se rendre à destination alors même que les désastres nuisaient au fonctionnement normal du réseau. Nous nous sommes serré la ceinture et avons réduit les dépenses, ce qui a atténué les répercussions des manques à gagner sur les activités de la Société. Nous avons également modifié notre approche de marketing pour regagner des clients perdus et inciter de nouveaux voyageurs à utiliser le train. Ces démarches nous ont permis d'augmenter de façon importante le nombre de voyageurs au cours du dernier trimestre.

En fait, pendant le dernier trimestre de l'année 2003, la situation allait de mieux en mieux; depuis 1990, jamais les trains de VIA n'avaient transporté autant de voyageurs dans le corridor Québec – Windsor qu'au cours de ce quatrième trimestre.

En 2003, lorsque les mauvaises conditions du marché ont engendré la première baisse de revenu d'une année sur l'autre en plus de dix ans — à l'exception de 1995 —, VIA a su en minimiser l'impact en réduisant rigoureusement ses coûts.

Si VIA doit répondre à une demande croissante tout en continuant de réduire ses besoins de financement, l'augmentation des produits d'exploitation et l'investissement dans une croissance à long terme doivent demeurer des priorités. Pour y arriver, il faudra, en plus de maintenir l'excellence des services, augmenter la fréquence des trains, raccourcir la durée des trajets et améliorer la ponctualité. Toutefois, l'ajout de fréquences, des trajets plus rapides et le respect des horaires dépendent directement des sommes investies dans l'infrastructure nécessaire à l'exploitation de trains voyageurs modernes et plus rapides.

À l'heure actuelle, il est pratiquement impossible d'augmenter la vitesse ou la fréquence des services dans le corridor Québec-Windsor. Cette réalité freine littéralement VIA dans sa volonté d'accroître les produits d'exploitation et, par le fait même, de réduire les frais de financement. Or, l'intensification de la circulation de trains de marchandises sur l'infrastructure actuelle, qui est détenue et gérée en grande partie par le Canadien National, a commencé à *réduire* la capacité d'accès pour les trains voyageurs, rendant les horaires de plus en plus difficiles à respecter pour VIA.

La ponctualité du rail voyageurs a commencé à décliner en 2001, et la situation a atteint des proportions alarmantes en 2003. Les retards de trains voyageurs sont en grande partie causés par le nombre croissant de trains de marchandises qui comptent de plus en plus de wagons et dont la vitesse est sans cesse réduite. Comme la ponctualité est essentielle pour fidéliser la clientèle et attirer de nouveaux clients, cette tendance minera sérieusement la performance de VIA si la situation n'est pas réglée rapidement.

Ponctualité	2001	2002	2003
Corridor Québec — Windsor	86%	85%	73%
Montréal – Halifax	86%	81%	69%
Toronto – Vancouver	71%	72%	61%
Réseau complet	85%	84%	73%

Au moment où les Canadiens s'apprêtent à relever de nouveaux défis pour maintenir un réseau de transport efficace et fiable à un coût raisonnable, il est essentiel que l'ensemble de l'infrastructure de transport actuelle soit utilisé de la façon la plus efficace possible. Dans les secteurs où le rail voyageurs peut contribuer à relever ces défis, le fait d'investir dans l'infrastructure pour offrir des services plus rapides, plus fréquents et plus pratiques devrait être considéré comme un geste sensé et responsable.

VIA demeure consciente de sa propre responsabilité en matière de gestion du service ferroviaire voyageurs du Canada, au nom du Gouvernement et des contribuables canadiens. Les Canadiens s'attendent à ce que la Société assume non seulement la pleine responsabilité pour les résultats déjà atteints, mais aussi qu'elle agisse comme chef de file dans l'élaboration d'un service qui saura répondre aux besoins de demain. Après avoir passé en revue les pratiques en matière de gouvernance de l'entreprise en 2002, le Conseil a entrepris bon nombre d'initiatives pour s'assurer de fournir des conseils judicieux et d'orienter la Société dans une direction stratégique. Le présent rapport contient d'ailleurs des descriptions plus exhaustives de ces initiatives. Il présente également une analyse plus approfondie des activités de VIA que les rapports annuels précédents

Il est à espérer que les Canadiens trouveront dans le présent rapport un tableau précis des défis auxquels VIA a fait face durant la dernière année, et qu'ils y verront des occasions d'améliorer davantage [illegible] voyageurs pour répondre aux besoins des voyageurs au cours des années à venir.

Message du Conseil d'administration

Au moment où les Canadiens s'apprêtent à relever de nouveaux défis, il est essentiel que l'ensemble de l'infrastructure de transport soit utilisé de la façon la plus efficace possible.

Dans un pays aussi vaste que le Canada, un bon réseau de transport a toujours été indispensable au bien-être et à la prospérité de la nation. Aujourd'hui, alors que le Canada aborde le 21e siècle sous le signe d'une urbanisation croissante et en tant que l'une des économies les plus modernes et les plus mondialisées, notre réseau de transport fait face à de nouveaux défis. Le rail voyageurs est là pour aider les Canadiens à relever ces défis.

Dans nos corridors les plus achalandés, de plus en plus de Canadiens doivent se déplacer fréquemment. Et plusieurs d'entre eux, pour éviter l'engorgement des routes et des aéroports, se tournent vers le rail voyageurs comme alternative efficace, écologique et particulièrement attrayante pour les voyages de moyenne distance. Malgré une année 2003 des plus difficiles pour l'industrie des voyages et du tourisme, le rail voyageurs, comparativement aux autres modes de transport, a connu une forte demande.

Pratiquement chaque secteur de l'industrie a subi des pertes en 2003, en raison d'une combinaison de facteurs plutôt rare, voire jamais vue auparavant. VIA n'y a pas échappé. Par contre, dans certains marchés clés, où les pressions sur le réseau sont plus fortes, VIA a tout de même pu augmenter sa part de marché de même que ses recettes. Entre autres, les recettes étaient en hausse pour les liaisons Montréal-Ottawa, tandis que dans le corridor Québec – Windsor, VIA a vu sa part de marché des modes de transport publics augmenter de plus de quatre pour cent.[1]

Les études de marché confirment que les Canadiens recherchent un service de rail voyageurs dynamique, offrant à la fois une meilleure accessibilité et plus de choix. Un rapport préparé à l'intention de VIA en 2003 révélait que 92 pour cent des répondants appuient l'expansion et l'amélioration des services ferroviaires voyageurs.[2]

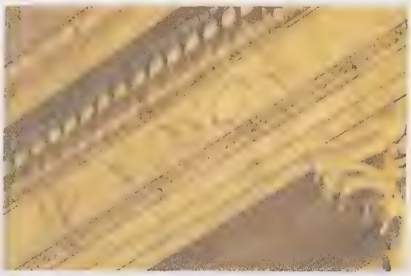
VIA améliore sans cesse la qualité du service. De fait, au cours de la dernière décennie, elle n'a reçu que des éloges en matière de satisfaction de la clientèle, et cela ne l'a pas empêchée de réduire de façon constante le coût d'exploitation du service pour le Gouvernement.

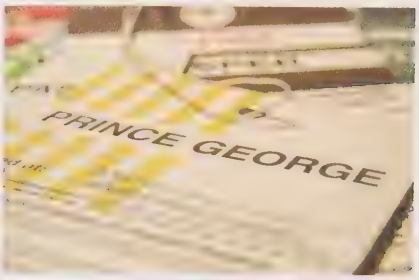
1 — Pollara — Sondage téléphonique de suivi continu (Toronto, Montréal, Ottawa, Québec), 4e trimestre 2003

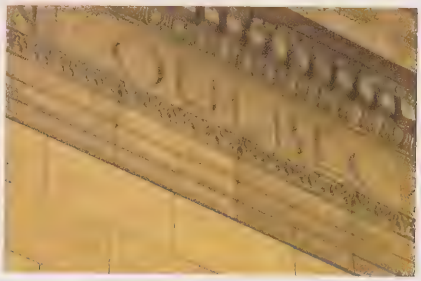
2 — Pollara — Sondage d'opinion publique, janvier 2003

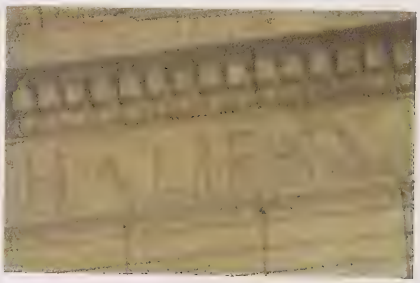
Une vision : Être le chef de file des transporteurs canadiens de voyageurs pour l'excellence des services

Au service de **450** collectivités canadiennes









Plus de **480** départs chaque semaine

Quelque **3 000** employés

Sur un réseau de **14 000** kilomètres

Près de **4 000 000** de voyageurs

2134

L'année en chiffres

Les indicateurs financiers et statistiques d'exploitation clés ci-dessous résument le rendement de la Société pour l'année 2003 avec les données comparatives pour les années 1999 à 2002.

	2003	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Indicateurs financiers clés					
(EN MILLIONS DE DOLLARS)					
Produits	**250,3**	270,8	253,8	240,7	220,6
Charges en trésorerie (1)	**431,4**	424,2	416,9	410,6	390,6
Dépenses en immobilisations	**77,4**	98,4	146,7	45,9	10,9
Financement de l'État :					
Exploitation	**181,1**	153,7	163,3	170,3	170,0
Immobilisations	**82,4**	103,4	151,7	45,9	—
Total du financement de l'État (2)	**263,5**	257,1	315,0	216,2	170,0
Statistiques d'exploitation clés (3)					
Ratio des produits aux charges en trésorerie (%) (1)	**58,5**	64,5	61,5	59,5	56,7
Voyageurs (EN MILLIERS)	**3 789**	3 981	3 865	3 795	3 569
Voyageurs-milles (EN MILLIONS)	**857**	948	921	904	885
Financement de l'État de l'exploitation par voyageur-mille (EN CENTS)	**21,1**	16,2	17,7	18,8	19,2
Rendement (CENTS PAR VOYAGEURS-MILLES)	**26,8**	26,6	25,3	24,0	22,6
Trains-milles parcourus (EN MILLIERS)	**6 780**	6 770	6 665	6 621	6 448
Voitures-milles parcourus (EN MILLIERS)	**48 682**	48 262	46 102	45 121	43 168
Coefficient d'occupation moyen (%)	**53**	57	57	56	56
Nombre moyen de voyageurs-milles par train-mille	**126**	140	138	137	137
Nombre d'employés actifs à la fin de l'exercice	**3 051**	3 054	3 013	2 958	2 909
Ponctualité (%)	**73**	84	85	83	84

1 Les charges en trésorerie utilisées dans le calcul du ratio des produits aux charges en trésorerie excluent l'amortissement des immobilisations corporelles, les frais de réorganisation, les charges de retraite et les avantages sociaux futurs.

2 Ce total exclut le financement interne du fonds de renouvellement des actifs de 16,5 millions de dollars en 1999 et inclut une contribution de 5 millions de dollars au fonds de renouvellement des actifs en 2001, 2002 et 2003.

3 Les statistiques d'exploitation clés sont non vérifiées

Table des matières

Message du Conseil d'administration	**10**
Message de la direction	**12**
La revue de l'année	**14**
Les objectifs stratégiques	**17**
La croissance	18
Le service	20
Santé, sécurité et sûreté	22
L'environnement	23
Les gens	24
L'entrepreneuriat	25
Gouvernance de l'entreprise	**26**
Commentaire et analyse de la direction	**28**
États financiers	**32**

Lettre au ministre des Transports

L'honorable Tony Valeri, C.P., député,
Ministre des Transports, Ottawa

Monsieur le Ministre,
Conformément aux dispositions de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, je suis heureux de vous présenter le rapport annuel de VIA Rail Canada inc. pour l'exercice terminé le 31 décembre 2003.

Le président et chef de la direction par intérim,

Paul Côté

LIBRARY
FEB 02 2005
UNIVERSITY OF TORONTO

Vue d'ensemble de la Société

VIA exploite les services nationaux de transport ferroviaire voyageurs pour le compte du gouvernement du Canada. À titre de société d'État indépendante créée en 1977, notre mission consiste à offrir aux Canadiens des services voyageurs sécuritaires, efficaces et respectueux de l'environnement. Nous la remplissons en assurant des services de qualité à notre clientèle, en maximisant nos recettes, en contrôlant nos coûts et en misant sur les points forts du rail voyageurs : l'un des modes de transport les plus sûrs, les plus fiables et les plus écologiques qui soient.

Un engagement envers l'excellence — Notre vision consiste à être le chef de file des transporteurs canadiens de voyageurs pour l'excellence des services. VIA a pour mission de transformer le rail voyageurs pour répondre aux besoins d'un pays moderne en pleine croissance en offrant des services plus rapides et des trains plus nombreux pour transporter plus de Canadiens que jamais auparavant.

D'un océan à l'autre — Chaque semaine, nous exploitons plus de 480 trains, qui circulent sur 14 000 kilomètres de voies et relient au-delà de 450 collectivités au Canada. Avec un effectif d'environ 3 000 employés, VIA a transporté 3,8 millions de voyageurs en 2003, sur 857 millions de milles.

Dans **l'Ouest canadien**, VIA assure à l'année longue et dans toutes les conditions météorologiques des services ferroviaires intervilles, y compris vers les collectivités éloignées. Le légendaire train transcontinental le *Canadien* MD, qui assure trois fois par semaine la liaison Toronto – Vancouver, s'est taillé une réputation internationale au fil des ans — notamment, en 1999, le *International Railway Traveler* l'a classé parmi les meilleures expériences ferroviaires au monde. En 2003, ce fut au tour de Saga Holidaymakers, une agence de voyages européenne de renom, d'honorer le *Canadien* en lui décernant le prix le plus prestigieux pour la qualité des services offerts dans ses voitures-restaurants.

Dans le **corridor Québec – Windsor**, les trains de VIA fournissent aux voyageurs des services rapides, pratiques, confortables et abordables de centre-ville à centre-ville entre les grands centres d'affaires du Canada. La classe *VIA 1* MC offre un service de première classe ainsi qu'un cadre spacieux et agréable permettant aux gens d'affaires de travailler ou de se détendre pendant le trajet.

Dans **les provinces Atlantiques**, l'*Océan* MC relie Montréal et Halifax six fois par semaine, dans chaque direction, et offre aux voyageurs en classe *Alizés* MC des services de première classe. En outre, le *Chaleur* MC assure trois fois par semaine la liaison Montréal – Gaspé, et ce, aller-retour.

Dans **les régions rurales et éloignées**, VIA exploite des liaisons jugées essentielles par le Gouvernement pour répondre aux besoins régionaux.

VIA Rail Canada

BON VOYAGE

15:40 19 " RENAISSANCE "
16:00 15 " RENAISSANCE "
16:45 13 " RENAISSANCE "
17:00 17 " RENAISSANCE "
17:55 15 " RENAISSANCE "

Rapport annuel 2003

BIENVENUE

16:15 13 " RENAISSANCE "